16 STRON EKSTRA

WIELKI TEST IATA I PIBJA

500 SKLEPÓW INTERNETOWYCH

Komputer Świat

WIELKI TEST 500 SKLEPÓW INTERNETOWYCH

- Jakie cechy ma **idealny sklep online?**
- Kto zasłużył na miano **najlepszego sprzedawcy?**
- Gdzie w sieci zrobisz **bezpieczne zakupy?**

CERTYFIKAT „WZOROWY SKLEP”

Sprawdziliśmy aż **500 sklepów** w 17 kategoriach

Najlepsze sklepy wyróżniliśmy certyfikatem

Sprawdzamy także **opinie o sklepach** i porównujemy **ceny**

Jedyny taki test w Polsce. Kupuj tylko u najlepszych w sieci!

IDEALNY SKLEP INTERNET

Idealny sklep to wzór, do którego porównywaliśmy polskie sklepy internetowe.
Jest punktem odniesienia, według którego ustalaliśmy jakość działających w polskiej sieci serwisów umożliwiających dokonywanie zakupów

Wielokrotnie byłeś w sytuacji, gdy znalazłeś sklep internetowy, który miał poszukiwany przez ciebie produkt w dobrej cenie, ale tę początkową radość szybko zgasiła słaba funkcjonalność sklepu i kiepsko zorganizowany proces zakupu? Czy taki sklep poleciłbyś znajomym? Co prawda ma on fajne i tanie rzeczy, ale aby coś w nim kupić, trzeba się nieźle „nagimnastykować". Jak zatem powinien wyglądać i funkcjonować idealny sklep internetowy? Czy taki sklep rzeczywiście istnieje w praktyce, czy tylko w naszej wyobraźni? A może są sklepy, które choć nie idealne, to uczciwie można je uznać za wzorcowe dla konkretnych kategorii produktów i w których zakupy przebiegają płynnie? Gdzie warto robić zakupy, a gdzie będzie to droga przez mękę?

Jak narodził się ideał

Miesięcznik Komputer Świat nawiązał współpracę z Polskim Instytutem Badań Jakości (PIBJA), który jest częścią międzynarodowej grupy Consumer Guidance, realizującej badania jakości usług i produktów na rynkach krajów UE już od 15 lat. Dzięki temu bogate doświadczenie zdobyte na innych rynkach można było wykorzystać do badania branży e-commerce w Polsce. Eksperci PIBJA wraz z redakcją Komputer Świata opracowali model idealnego sklepu internetowego, wychodząc od metodologii badań customer experience. Model ten kładzie nacisk na cztery aspekty funkcjonowania sklepu:

- bezpieczeństwo;
- przejrzystość;
- obsługa klienta;
- funkcjonalność.

Uwzględniono również specyfikę działania sklepów internetowych, które zostały zbadane w podziale na następujące kategorie:

- Elektromarkety online i sklepy komputerowe;
- Zdrowie i uroda;
- Sklepy z materiałami biurowymi;
- Księgarnie internetowe;
- Salony meblowe;
- Sklepy z zabawkami i artykułami dziecięcymi;
- Sklepy budowlane;
- Sklepy fotograficzne;
- Sklepy z grami komputerowymi;
- Sklepy spożywcze online;
- Perfumerie online;
- Sklepy ze sprzętem Hi-Fi;
- Sklepy online z winem;
- Sklepy z oprogramowaniem;
- Sklepy z drukarkami i materiałami eksploatacyjnymi;
- Sklepy z meblami biurowymi;
- Sklepy z telefonami i akcesoriami GSM.

Dla każdej z wyżej wymienionych kategorii sklepów został opracowany model idealny. Innymi słowy, sklepy były oceniane w ramach tych samych kryteriów, specyficznych dla swojej branży. Przypisanie sklepu do konkretnej kategorii zostało dokonane na podstawie dominujących w nim typów sprzedawanych produktów. Łącznie zbadanych zostało ponad 500 sklepów, a każdy był oceniany za pomocą 76 zmiennych. Do chwili wydania tego numeru magazynu Komputer Świat, żaden z badanych sklepów nie wiedział o realizowanym projekcie, także nie miał żadnej możliwości wpłynięcia na prezentowane wyniki.
Metodologia customer experience (doświadczenia klienta) za punkt wyjścia uznaje oczekiwania klienta względem danej usługi lub produktu. W przeprowadzonym badaniu skupiono się na oczekiwaniach związanych z funkcjonowaniem sklepu w taki sposób, aby było ono możliwie najbardziej przyjazne dla użytkownika – to jest osoby dokonującej zakupu przez internet. W terminologii badań nazywa się to customer usability (użyteczność dla klienta), a w przypadku branży e-commerce sprowadza się do procesu zakupu, który rozpoczyna się od dostarczenia klientowi pełnej informacji o sklepie i nabywanym produkcie – w tym o cenie wraz z dostawą, warunkach zwrotu i reklamacji, poprzez zaoferowanie pełnego wachlarza opcji dostaw oraz płatności, po sfinalizowanie transakcji niewymagające angażowania dużo czasu. Cały wyżej opisany proces powinien przebiegać płynnie, a kupujący na każdym z jego etapów powinien dysponować rzetelnymi i łatwo dostępnymi informacjami, dzięki którym dokona najlepszego dla siebie wyboru.

Jak powinien wyglądać idealny sklep internetowy

Idealny sklep internetowy musi mieć stronę zabezpieczoną certyfikatem SSL. Był to kluczowy warunek przyznania certyfikatu Wzorowy Sklep. Jeśli nie został spełniony, nawet mimo oceny powyżej 75% sklep zostawał wyłączany z możliwości uzyskania certyfikatu.

PIERWSZA STRONA IDEALNEGO SKLEPU

W idealnym sklepie internetowym na jego pierwszej stronie podany jest numer telefonu dla klientów. Obok tego numeru powinna być informacja o godzinach pracy infolinii. Na pierwszej stronie sklepu lub w zakładce Kontakt, O nas powinny być podane pełne dane sklepu – to jest jego pełna nazwa, adres, numer KRS i NIP. Klient musi mieć łatwy dostęp do tych informacji, a nie być zmuszonym szukać

ich w liczącym wiele stron i napisanym małym drukiem regulaminie. Powinien być też podany adres mailowy lub formularz kontaktowy.
Na stronie głównej idealnego sklepu internetowego znajduje się link do zakładki poświęconej reklamacjom i zwrotom. W zakładce tej przejrzyście opisana jest procedura zwrotu, reklamacji, możliwości polubownego rozstrzygania sporów oraz wspomniano także o platformie ODR (Online Dispute Resolution).
Na stronie głównej pokazane są też opcje płatności, które akceptuje idealny sklep internetowy.

ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR)

ODR jest europejską platformą internetowego rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentem a usługodawcą, jeśli umowa została zawarta przez internet. Korzystanie z platformy ODR jest bezpłatne oraz dobrowolne. Więcej informacji dostępne pod adresem: **ec.europa.eu/consumers/odr**.

OWY – GDZIE GO SZUKAĆ?

W sklepie tym można zapłacić za pomocą:
- Blik;
- Visa CheckOut;
- Masterpass;
- PayPal;
- Orange Pay;
- T-Mobile Pay;
- karty kredytowej.

Na stronie głównej idealnego sklepu znajduje się link na temat dostaw. Link ten kieruje kupującego do zakładki, w której w sposób czytelny pokazane są opcje dostaw wraz z ich kosztami. Idealny sklep internetowy oferuje liczne opcje dostawy, a w tym przede wszystkim:
- odbiór w paczkomacie;
- odbiór osobisty;
- odbiór w pobliskim sklepie spożywczym (np.: Żabka), kiosku z gazetami (Ruch), na stacji paliw.

W dobrym sklepie mamy możliwość bezpłatnej dostawy do domu klienta – z reguły zależy to od wielkości zamówienia wyrażonej kwotowo – a w idealnym sklepie ma to miejsce przy zakupach przekraczających 200 złotych.

W przypadku idealnych sklepów z towarami gabarytowymi oferowane jest wniesienie do domu klienta, a dla sklepów z elektroniką i AGD istnieje możliwość odbioru zużytego sprzętu z mieszkania klienta – najlepiej w dniu dostawy nowego urządzenia.
Idealny sklep internetowy wyraźnie pokazuje klientowi, ile będzie go kosztowało odesłanie produktu, a czasami nawet pokrywa koszty tej przesyłki.

WYSZUKIWARKA IDEALNEGO SKLEPU INTERNETOWEGO

Wyszukiwarka jest niejako sercem sklepu internetowego. W idealnym modelu znajduje się ona na pierwszej stronie, a cechuje się następującą funkcjonalnością:
- pokazuje główne kategorie produktów, które są dostępne w sklepie;
- po wpisaniu części nazwy produktu podpowiada jego całą nazwę;
- podpowiada kategorię, do której produkt należy;
- podpowiada konkretny produkt, którego szukamy, wraz z jego nazwą i ceną.

Po wyszukaniu zaś, gdy otrzymujemy listę produktów spełniających nasze kryteria, dla każdego z produktów na liście:
- jest pokazana informacja na temat jego sprzedaży (ile osób do tej pory kupiło ten produkt),
- pokazane jest przynajmniej jedno jego zdjęcie;
- podany jest jego skrócony, ale zawierający podstawowe informacje, opis;
- podana jest informacja o czasie dostawy – to znaczy klient wie, kiedy produkt zostanie mu dostarczony do domu;
- możliwe jest dokonanie porównania produktów.

W idealnym sklepie internetowym, gdy klient wybierze już jeden produkt z listy:
- widzi co najmniej trzy zdjęcia wybranego produktu;
- dostaje informacje na temat dostępności produktu;
- widzi koszty dostawy produktu (nie trzeba wchodzić do koszyka, aby je zobaczyć);
- ma możliwość dodać opinię o produkcie oraz przeczytać opinie innych kupujących;
- prezentowane mu są inne, podobne produktu (na przykład z tej samej kategorii lub o podobnych cechach).

Prócz tego na stronie głównej idealnego sklepu dostępna jest zakładka z wyprzedażami, promocjami oraz chat dla klientów.

KOSZYK IDEALNEGO SKLEPU INTERNETOWEGO

W koszyku idealnego sklepu internetowego łatwo jest zmienić liczbę produktów, a przeliczenie wartości koszyka dokonuje się automatycznie. W zakładce Koszyk, jeszcze przed zalogowaniem się, klient:
- widzi koszt dostawy;
- ma możliwość zmiany opcji dostawy;
- jest informowany o przewidywanym czasie dostawy.

W trakcie procesu zakupu widać pasek postępu – klient wie, jakie jeszcze kroki będzie musiał zrobić do zakończenia transakcji. Przed finalizacją zakupów kupujący widzi ostateczne ich podsumowanie (cena wybranych produktów oraz koszty ich dostawy).
Sam zakup zaś może zostać dokonany bez konieczności logowania się – zakup jako gość. Gdy już się logujemy, możemy tego dokonać za pomocą konta na Facebooku. Logując się jednak w sposób tradycyjny, niewymagane jest od nas podanie niepotrzebnych danych – takich jak numer PESEL, data urodzenia etc. Nie musimy również zgadzać się na otrzymywanie później wszelkiego rodzaju materiałów marketingowych. Całość procesu zakupu w idealnym sklepie internetowym nie jest zakłócona pojawianiem się niepotrzebnych okienek.
I na koniec, choć wcale nie jest to najmniej ważne, strona internetowa idealnego sklepu płynnie i czytelnie działa na smartfonie – bo kto powiedział, że nie możemy kupować przez smartfon?

JAK WYBRANO WZOROWE SKLEPY ONLINE

Wyżej zaprezentowane funkcjonalności stron sklepów zostały ocenione za pomocą 76 pytań, które przyjmowały wartości: 1 – gdy dana cecha lub funkcjonalność jest oferowana, 0 – gdy dana cecha lub funkcjonalność nie jest oferowana. Każdemu z pytań przypisano wagę od 1 do 5:

1 – kryterium bardzo mało istotne;

2 – kryterium mało istotne;

3 – kryterium przeciętnie istotne;

4 – kryterium istotne;

5 – kryterium bardzo istotne.

Ostateczny wynik to tym samym średnia ważona z 76 pytań. Sklepy były oceniane w odniesieniu do modelu idealnego, opracowanego dla każdej z kategorii sklepów. Za wzorowe uznano te, które spełniły warunek krytyczny (było nim posiadanie strony zabezpieczonej certyfikatem SSL) oraz uzyskały nie mniej niż 75% oceny, którą zdobył sklep idealny. Innymi słowy, jest to ścisła czołówka polskiej branży e-commerce, bo rekordzista prezentowanego rankingu, który powstał przecież na podstawie bardzo szerokiego zestawu pytań, zdobył ponad 93%!

PODSUMOWANIE WYNIKÓW W POSZCZEGÓLNYCH KATEGORIACH SKLEPÓW

Warto spojrzeć na wyniki w poszczególnych kategoriach sklepów. Czy są różnice pomiędzy kategoriami? ***Czy są jakieś specyficzne cechy badanych kategorii?***

Trudno byłoby przedstawić pełne wyniki dla sklepów internetowych, opisując wszystkie 76 zmiennych użytych w badaniu. Można jednak przedstawić je dla wybranych zmiennych, które zostały pogrupowane w szersze typologie – zestawy zmiennych opisujące konkretne aspekty funkcjonowania sklepu. W takim podejściu dopuszczalne jest odejście od wag analitycznych – po prostu zliczone zostały wybrane funkcjonalności każdego z badanych sklepów, a wynik prezentowany jest na poziomie kategorii. Do analizy wybrano następujące typy (zestawy zmiennych) w ten sposób, że suma twierdzących odpowiedzi składa się na 100% punktów w ramach zestawu zmiennych:

Informacje na temat reklamacji

W tym zestawie uwzględniono cztery zmienne, a za twierdzącą odpowiedź na każde z poniższych pytań sklep otrzymywał 25% punktów:

- Czy link do zakładki Reklamacje lub Zwrot jest na stronie głównej?
- Czy w zakładce Reklamacje opisano w sposób przejrzysty procedurę reklamacji?
- Czy w zakładce Reklamacje opisano podstawowe możliwości dochodzenia praw konsumenta?
- Czy w zakładce Reklamacje podano link do platformy konsumenckiej UE (Platforma ODR – Online Dispute Resolution)?

Płatności

W tym zestawie uwzględniono osiem zmiennych, a za twierdzącą odpowiedź na każde z poniższych pytań sklep otrzymywał 12,5% punktów:

- Czy sklep w sposób przejrzysty oferuje płatność w formie bezpośredniego przekierowania do strony banku (PAY U, Przelewy 24 lub Dotpay)?
- Czy sklep w sposób przejrzysty oferuje płatność za pomocą Blik?
- Czy sklep w sposób przejrzysty oferuje płatność za pomocą Visa CheckOut?
- Czy sklep w sposób przejrzysty oferuje płatność za pomocą Masterpass?
- Czy sklep w sposób przejrzysty oferuje płatność za pomocą PayPal?
- Czy sklep w sposób przejrzysty oferuje płatność za pomocą Orange Pay?
- Czy sklep w sposób przejrzysty oferuje płatność za pomocą T-Mobile Pay?
- Czy sklep w sposób przejrzysty oferuje płatność za pomocą karty kredytowej?

Dostawa

W tym zestawie uwzględniono pięć zmiennych, a za twierdzącą odpowiedź na każde z poniższych pytań sklep otrzymywał 20% punktów:

- Czy jest oferowany odbiór osobisty?
- Czy jest oferowany odbiór w paczkomacie?
- Czy jest oferowany odbiór w punkcie odbioru (na przykład Żabka, Orlen, kiosk Ruchu)?
- Czy sklep oferuje bezpłatną dostawę do domu wszystkich zakupionych produktów? (niezależnie od kwoty zakupu)
- Czy przy zakupie za minimum 200–220 złotych istnieje darmowa przesyłka do domu?

Wyszukiwarka

W tym zestawie uwzględniono cztery zmienne, a za twierdzącą odpowiedź na każde z poniższych pytań sklep otrzymywał 25% punktów:

- Czy funkcja wyszukiwania podpowiada nazwę (typ) produktu?
- Czy po wyszukaniu produktów dostępne są statystyki na temat jego sprzedaży (ile osób kupiło produkt)?
- Czy funkcja wyszukiwania podpowiada kategorię, do której produkt należy?
- Czy funkcja wyszukania podpowiada konkretny produkt (nazwa, cena)?

Koszyk oraz zakup jako gość

W tym zestawie uwzględniono pięć zmiennych, a za twierdzącą odpowiedź na każde z poniższych pytań sklep otrzymywał 20% punktów:

- Czy po zmianie liczby sztuk produktu koszyk automatycznie (bez klikania na żaden przycisk) przelicza nową wartość zakupów?
- Czy będąc w zakładce Koszyk, koszt dostawy jest widoczny (bez konieczności logowania się)?
- Czy będąc w zakładce Koszyk, można zmienić opcje dostawy (bez konieczności logowania się)?
- Czy będąc w zakładce Koszyk, dostępna jest informacja o przewidywanym czasie dostawy (bez konieczności logowania się)?
- Czy można dokonać zakupów jako gość (bez konieczności zakładania konta)?

Powyższe podejście tak naprawdę zlicza konkretne funkcjonalności sklepu bez subiektywnego przypisywania im wag – to znaczy bez wskazywania, które są ważniejsze, a które – w opinii ekspertów – mniej ważne.
Przejdźmy zatem do wyników w poszczególnych kategoriach.

PODSUMOWANIE WYNIKÓW W POSZCZEGÓLNYCH KATEGORIACH

Elektromarkety online i sklepy komputerowe

Kategoria Elektromarkety online i sklepy komputerowe jest najliczniejszą spośród wszystkich, które zostały zbadane. Tym samym można powiedzieć, że w tym segmencie jest najsilniejsza konkurencja. Kategoria ta składa się z dwóch dużych grup sklepów online. Pierwsza to sklepy oferujące komputery i akcesoria do nich. Druga to markety ze sprzętem AGD. Choć na pierwszy rzut oka wydawać się może, że grupy te powinny być potraktowane oddzielnie – wszak co ma wspólnego laptop z lodówką – to jednak, przy bliższym przyjrzeniu się branży e-commerce, tych podobieństw jest bardzo wiele. Przede wszystkim, w przeważającej liczbie przypadków duże elektromarkety działające w sieci oferują też sprzęt komputerowy. Również znane marki sklepów komputerowych mają w portfolio swoich produktów sprzęt AGD. Tym samym podział na dwie grupy byłby zawsze uznany za zbyt arbitralny.
Elektromarkety online i sklepy komputerowe trochę lepiej niż pozostałe sklepy e-commerce wypadają pod względem zestawu cech poświęconych informacjom na temat reklamacji. Innymi słowy, sklepy z tej kategorii średnio częściej mają link do zakładki Reklamacje lub Zwroty na stronie głównej, również częściej w zakładce tej wyczerpująco informują o pro-

cedurze reklamacji, pozasądowych możliwościach rozwiązywania sporów i platformie ODR niż losowo wybrany sklep internetowy. Warto zauważyć, że przeprowadzone badanie wskazało, iż tylko 44% sklepów z tej kategorii informuje na swoich stronach internetowych o odbiorze zużytego sprzętu (nie znaczy to, że tylko taki odsetek sklepów ten sprzęt odbiera, gdyż odbiór tego sprzętu jest obowiązkiem sklepu). Mniej niż 10% zbadanych sklepów informuje klientów o dacie tego odbioru – czy w dniu dostarczenia nowego sprzętu czy w innym terminie. Tylko w 17% sklepów z tej kategorii klient może liczyć na darmową dostawę do domu, jeśli zakupi produkty o wartości przekraczającej minimum 200 złotych.

Zdrowie i uroda

Sklepy, które zostały przypisane do kategorii Zdrowie i uroda, zajęły relatywnie najwyższą pozycję. Innymi słowy, ich udział w sumie sklepów uznanych za wzorowe (52%) jest znacznie wyższy niż przeciętnie dla pozostałych kategorii (33% sklepów uznanych za wzorowe). Świadczy to o tym, że należą one do czołówki polskiego internetu.
Warto zwrócić uwagę, że kategoria ta składa się ze sklepów, które mają dwa rodzaje asortymentu: są to z jednej strony produkty kosmetyczne, suplementy diety, a z drugiej cała gama chemii gospodarstwa domowego. Można by zatem powiedzieć, że są to drogerie internetowe. Warto zauważyć, że wśród najlepszych sklepów internetowych kategorii Zdrowie i uroda wysokie pozycje zajęły stacjonarne sieci drogerii takie jak Hebe, Superpharm, Natura. A gdy już piszemy o drogeriach, które osiągnęły wysokie wyniki, nie można zapomnieć o najlepszym sklepie w tej kategorii – bee.pl.
Sklepy z kategorii Zdrowie i uroda cechują się, obiektywnie rzecz biorąc, największą liczbą funkcjonalności. W segmencie tym szczególny nacisk został położony na pięć zmiennych, które zostały wyżej opisane w grupie „Dostawa". Innymi słowy, sklepy te znacznie częściej niż pozostałe oferują liczne opcje dostawy, w tym darmową przesyłkę już od wartości zakupów powyżej 200 złotych.

Sklepy z materiałami biurowymi

Sklepy z materiałami biurowymi są drugą kategorią, obok sklepów z meblami dla biur, która bardziej jest nakierowana na obsługę klienta instytucjonalnego – przeważnie małe i średnie przedsiębiorstwa – niż indywidualnego. Tym można by wytłumaczyć relatywnie słabe wyniki w grupie zmiennych określających opcje płatności. Także różnorodność dostaw jest ograniczona nierzadko przez gabaryty przesyłek, co znalazło odzwierciedlenie w niższym niż przeciętna wyniku dla zmiennych opisujących dostawy. Niemniej jednak warte odnotowania jest to, że funkcjonalność koszyka wypadła dla tej kategorii również niżej niż dla losowo wybranego sklepu internetowego. To już trudno jest wyjaśnić specyfiką tej kategorii.

Księgarnie internetowe

Książki wydają się idealnym produktem do sprzedaży w internecie. Nie przeterminowują się, trudno je uszkodzić w dostawie, a przesyłka jest na tyle lekka, że można ją wysłać nawet do kiosku z gazetami. W tej kategorii mamy do czynienia z książkami tradycyjnymi (papierowymi) oraz e-bookami.
Wyniki z tej kategorii dostarczają ciekawych informacji. Tak jak w zakresie zmiennych poświęconych reklamacjom wynik jest zbliżony do średniej dla wszystkich sklepów oraz tylko nieznacznie przekracza w obszarze zmiennych dla płatności, tak jest zdecydowanie najlepszy dla dostaw oraz funkcjonalności koszyka. Innymi słowy, księgarnie internetowe oferują najwięcej spośród innych sklepów opcji dostaw oraz mają jedne z lepszych (jeśli nie najlepsze) funkcje koszyka i możliwości zakupu jako gość. Przeciętnie 2/3 księgarni oferuje bezpłatną dostawę do domu przy zakupie, który przekroczy 200 złotych.

Salony meblowe

Wynik dla tej kategorii jest mniej więcej na poziomie średnim – to znaczy że losowo wybrany internetowy salon meblowy w swojej funkcjonalności nie różni się istotnie od losowo wybranego sklepu internetowego. Kategoria ta ma jednak swoją specyfikę: słabiej wypadła pod względem opcji dostaw od przeciętnego sklepu, a wyraźnie lepiej, jeśli chodzi o parametry opisujące koszyk zakupów oraz możliwość zakupu jako gość.

Sklepy z zabawkami i artykułami dziecięcymi

Kategorię Sklepy z zabawkami i artykułami dziecięcymi tworzą – jak sama nazwa wskazuje – dwie podgrupy produktów, które w analizowanych sklepach były sprzedawane. Ich wspólnym mianownikiem jest klient – rodzic, który kupuje coś dla swojego dziecka. Sklepy z tej kategorii uzyskały wynik nieznacznie lepszy niż losowo wybrany sklep. Trochę lepiej wypadły w przypadku zmiennych poświęconych reklamacji oraz funkcjonalności koszyka i opcji zakupu jako gość, trochę gorzej niż przeciętny sklep wypadły w zakresie grupy zmiennych poświęconych dostawom.
Warto zauważyć, że tylko mniej niż 3% sklepów z tej kategorii oferuje darmową dostawę przy zakupie rzędu 200 złotych.

Sklepy budowlane

Sklepy budowlane – inaczej zwane DIY (Do It Yourself) wypadły przeciętnie tak samo jak pozostałe kategorie sklepów internetowych. Trochę niżej wypadła średnia ocena opcji dostaw – być może z powodu tego, że artykuły budowlane, z racji swoich gabarytów, nie nadają się do wszystkich badanych w teście form dostaw. Trochę powyżej średniej wypadła ocena funkcjonalności wyszukiwarek znajdujących się na stronach sklepów budowlanych prowadzących handel w sieci.
Warto zwrócić uwagę, że do grupy wzorowych sklepów zaliczone zostały tylko dwie sieci stacjonarnych sklepów DIY, podczas gdy liderzy tego segmentu zajęli dalsze pozycje w rankingu. Może to wynikać z faktu, że duże sieci sklepów budowlanych stawiają bardziej na handel tradycyjny niż w sieci.

Sklepy fotograficzne

Sklepy fotograficzne są częściowo podobne do elektromarketów – każdy elektromarket ma w swojej ofercie sprzęt fotograficzny. Różnica między tymi dwoma kategoriami polega na tym, że sklepy fotograficzne mają specjalistyczny sprzęt, dedykowany fotografii i obróbce zdjęć.
Chociaż w samym badaniu elektromarkety przeciętnie wypadły lepiej niż sklepy fotograficzne, ale jeśli przyjrzeć się wybranym funkcjonalnościom, te różnice nie są takie duże. Jest zatem tak, że wśród elektromarketów jest sporo bardzo dobrych sklepów – i one zdobyły tytuł Wzorowy Sklep – ale jest też wiele słabszych sklepów, które muszą jeszcze popracować nad internetowym kanałem sprzedaży. Sklepy fotograficzne zaś są – jako kategoria – bardziej jednorodne.

Fot. WilliamPotter/iStockphoto.com

Sklepy z grami komputerowymi

Sklepy z grami komputerowymi wypadły przeciętnie gorzej od pozostałych sklepów w szeregu zmiennych odnośnie do reklamacji. Może to wynikać z faktu, że w wielu przypadkach gry komputerowe nie są przesyłane w formie fizycznego produktu tylko kodu za pomocą maila. Ciekawego wyniku dostarczają zmienne określające funkcjonalność koszyka oraz zakupu jako gość. Koszyk zakupów w sklepach z grami przeciętnie zdobył jedne z wyższych ocen, jeśli zestawić je z wynikami dla pozostałych kategorii sklepów.

Sklepy spożywcze online

Sklepy spożywcze online są to takie sklepy z artykułami spożywczymi, które oferują zakupy przez internet i dostawę produktów do domu klienta. Ich wyniki z czterech grup zmiennych: reklamacje, dostawa, płatności oraz koszyk zakupów były nieznacznie niższe w porównaniu z innymi sklepami internetowymi. Warte odnotowania jest to, że darmowa przesyłka dla zakupów powyżej 200 złotych jest realizowana tylko w 8% badanych sklepów.

Perfumerie online

Perfumerie to sklepy najbardziej zbliżone do kategorii Zdrowie i uroda. Potraktowanie ich jako odrębny typ wynikał z tego, że perfumy były dominującym w nich typem produktów. Perfumerie internetowe stanowią również bardzo ciekawą konkurencję dla sklepów stacjonarnych. Wśród 20 zbadanych perfumerii aż 9, czyli 45%, uzyskało wynik przyznający im tytuł Wzorowy Sklep. To druga, licząc od najlepszych, kategoria sklepów. Cechą wyróżniającą perfumerie internetowe spośród pozostałych badanych grup sklepów jest najszersza gama oferowanych form płatności. Średnio losowo wybrana perfumeria oferuje prawie sześć z ośmiu możliwych form płatności, przy średniej dla wszystkich badanych sklepów na poziomie poniżej czterech. Wskazuje to również drogę rozwoju, którą mogą pójść inne sklepy internetowe – rozbudować opcje płatności, bo – jak pokazuje przykład perfumerii internetowych – jest to jak najbardziej możliwe. Ciekawostką może być wynik tej kategorii – najlepszą funkcjonalność sklepu internetowego ma perfumeria, która równocześnie jest najbardziej znaną marką wśród perfumerii stacjonarnych – Douglas.

Sklepy ze sprzętem Hi-Fi

Sklepy ze sprzętem Hi-Fi wypadły w badaniu generalnie podobnie jak elektromarkety, a ich funkcjonalności są zbliżone do średniej dla wszystkich sklepów internetowych. Ciekawostką może być wynik w pytaniu odnośnie do darmowej przesyłki: 35% sklepów ze sprzętem Hi-Fi oferuje darmową dostawę dla zakupów, które przekroczą 200 złotych.

Sklepy online z winem

Sklepy z winami, średnio, odnotowały niższe wyniki od pozostałych zbadanych sklepów w wybranych czterech grupach funkcjonalności: reklamacje, dostawa, płatności oraz koszyk zakupów. Tylko dwa sklepy z tej kategorii zdobyły tytuł Wzorowy Sklep, co czyni je realnymi liderami branży.

Sklepy z oprogramowaniem

Sklepy z oprogramowaniem wypadły na poziomie średnim. I tak jak można zrozumieć, że niektóre pytania z badania nie odpowiadają branży, która wysyła wirtualny produkt mailem (często w formie kodu dostępu), tak trudno zrozumieć, dlaczego cechują się one relatywnie mało rozbudowanymi funkcjami wyszukiwarki – praktycznie rzecz biorąc, przeciętnie mają one tylko jedną z analizowanych funkcjonalności przy średniej dla wszystkich sklepów na poziomie nieznacznie poniżej dwóch. Może wynika to znowu z charakterystyki tych sklepów – niewielkiego asortymentu sprzedaży (w porównaniu na przykład ze sklepami z AGD)?

Sklepy z drukarkami i materiałami eksploatacyjnymi

Sklepy z drukarkami i materiałami eksploatacyjnymi do drukarek to kategoria sklepów, w których dominowały materiały i akcesoria do drukarek – przeważnie były to zamienniki tonerów. Spośród 16 zbadanych sklepów tej kategorii aż siedem uzyskało tytuł Wzorowy Sklep – to jest 44%.
Kategoria ta cechuje się bardzo zróżnicowanymi parametrami. Z jednej strony sklepy te, przeciętnie rzecz biorąc, mają najlepsze wyszukiwarki, a z drugiej oferują średnio mniej opcji płatności niż losowy sklep internetowy – średnio niewiele ponad dwie przy średniej dla wszystkich około trzech. Wydaje się zatem, że jest to ten obszar ich funkcjonalności, który może i powinien być rozwinięty.
Najwyższą pozycję – ex aequo – 22 miejsce na ponad 500 zbadanych sklepów – zajęły: sklep.proclub.pl oraz sklep.medikon.pl

Sklepy z meblami biurowymi

Sklepy z meblami biurowymi są kategorią zbliżoną do sklepów meblowych. Różnica w asortymencie polega na tym, jak zresztą wskazuje sama nazwa tej kategorii, że specjalizują się one czy też ich dominującym produktem są meble dla biur.
Wyniki wskazują, że sklepy z meblami biurowymi różnią się pod względem oferowanych klientom funkcjonalności od zwykłych internetowych salonów meblowych. Przeważnie spełniają one tylko jeden z czterech warunków opisanych w grupie zmiennych odnośnie do reklamacji (zwykłe salony meblowe spełniają przeciętnie prawie dwa warunki), a szczególnie ubogo wyglądają w tej kategorii opcje płatności – oferują najczęściej jedną formę płatności (z tych, które były przedmiotem badania) przy przeciętnie trzech formach płatności dla losowego sklepu internetowego w Polsce. Może to wynikać z charakteru ich klientów, którymi są małe i średnie firmy, płacące przeważnie przelewami bankowymi.

Sklepy z telefonami i akcesoriami GSM

Sklepy tej kategorii wypadły powyżej średniej, jeśli chodzi o zmienne określające przejrzystość opisu procedury reklamacyjnej, a trochę gorzej od przeciętnego sklepu internetowego pod względem funkcjonalności wyszukiwarki oraz koszyka. Średnio 27% sklepów tej kategorii oferuje darmową dostawę przy zakupie produktów za minimum 200 złotych.

JAK CZYTAĆ TABELĘ WYNIKÓW WIELKIEGO TESTU SKLEPÓW INTERNETOWYCH

Pozycja w kategorii – miejsce zajęte przez sklep w danej kategorii.
Wynik w porównaniu ze sklepem idealnym – w jakim stopniu (w procentach) sklep spełnia założenia sklepu idealnego w danej kategorii. Sklepy, które uzyskały minimum 75% zgodności, otrzymują godło Wzorowy Sklep. W tabeli zaznaczono je kolorem zielonym.
Pozycja w rankingu pełnym – miejsce w rankingu niezależnie od kategorii sklepu.
Szyfrowane połączenie SSL – czy sklep zapewnia bezpieczne, szyfrowane połączenie podczas zakupów i płatności? Brak SSL dyskwalifikuje z możliwości przyznania certyfikatu Wzorowy Sklep. Sklepy, które nie spełniły tego wymogu, zaznaczono w tabeli z wynikami kolorem czerwonym.
Bezpieczeństwo – procentowa ocena bezpieczeństwa zakupów w danym sklepie.
Przejrzystość – procentowa ocena przejrzystości serwisu internetowego sklepu.
Obsługa – procentowa ocena jakości obsługi wszystkich kluczowych funkcji sklepu.
Funkcjonalność – procentowa ocena dostępnych w serwisie funkcjonalności wpływających na komfort.

SKLEPY INTERNETOWE WEDŁUG KATEGORII

Elektromarkety online i sklepy komputerowe

Adresy WWW testowanych sklepów	Pozycja w kategorii	Wynik w porównaniu ze sklepem idealnym w danej kategorii [%]	Pozycja w rankingu pełnym	Szyfrowane połączenie SSL	Bezpieczeństwo	Przejrzystość	Obsługa	Funkcjonalność
neonet.pl	1	93,37%	1	TAK	97,30%	95,45%	80,65%	93,59%
neo24.pl	2	87,35%	3	TAK	100,00%	72,73%	48,39%	98,72%
delkom.pl	3	86,14%	7	TAK	100,00%	72,73%	64,52%	89,74%
komputronik.pl	4	84,34%	12	TAK	91,89%	59,09%	54,84%	97,44%
techsat24.pl	5	83,73%	17	TAK	100,00%	54,55%	48,39%	96,15%
mediaexpert.pl	5	83,73%	17	TAK	94,59%	40,91%	58,06%	98,72%
avans.pl	7	81,93%	33	TAK	94,59%	40,91%	67,74%	91,03%
electro.pl	8	81,33%	36	TAK	94,59%	40,91%	64,52%	91,03%
ihaa.pl	8	81,33%	36	TAK	94,59%	54,55%	67,74%	85,90%
matrixmedia.pl	8	81,33%	36	TAK	89,19%	54,55%	64,52%	89,74%
mycenter.pl	11	80,72%	44	TAK	94,59%	81,82%	54,84%	82,05%
servecom.pl	11	80,72%	44	TAK	89,19%	50,00%	64,52%	89,74%
mediamarkt.pl	11	80,72%	44	TAK	89,19%	50,00%	61,29%	91,03%
esus-it.pl	14	79,52%	61	TAK	89,19%	72,73%	54,84%	84,62%
dodrukarki.pl	14	79,52%	61	TAK	89,19%	72,73%	41,94%	89,74%
al.to	16	78,92%	69	TAK	94,59%	54,55%	51,61%	87,18%
redcoon.pl	16	78,92%	69	TAK	94,59%	77,27%	41,94%	84,62%
mirapolnext.pl	16	78,92%	69	TAK	89,19%	54,55%	45,16%	92,31%
mobile-city.pl	16	78,92%	69	TAK	94,59%	63,64%	45,16%	87,18%
kakto.pl	20	78,31%	87	TAK	89,19%	54,55%	48,39%	89,74%
morele.net	20	78,31%	87	TAK	100,00%	36,36%	54,84%	87,18%
acom.pl	20	78,31%	87	TAK	89,19%	45,45%	48,39%	92,31%
pcoutlet.pl	23	77,71%	98	TAK	89,19%	63,64%	51,61%	84,62%
x-kom.pl	24	77,11%	108	TAK	94,59%	54,55%	41,94%	87,18%
vobis.pl	24	77,11%	108	TAK	89,19%	45,45%	48,39%	89,74%
zadowolenie.pl	24	77,11%	108	TAK	89,19%	36,36%	45,16%	93,59%
yalu.pl	24	77,11%	108	TAK	94,59%	81,82%	51,61%	75,64%
tuszedodrukarki.pl	28	76,51%	124	TAK	72,97%	45,45%	70,97%	87,18%
trysja.pl	29	75,90%	135	TAK	94,59%	54,55%	51,61%	80,77%
skynet.pl	29	75,90%	135	TAK	89,19%	63,64%	51,61%	80,77%
pcforce.pl	29	75,90%	135	TAK	97,30%	50,00%	61,29%	76,92%
comtrade.pl	32	75,30%	154	TAK	86,49%	50,00%	45,16%	87,18%
laptopmarket.pl	32	75,30%	154	TAK	97,30%	45,45%	48,39%	82,05%
eukasa.pl	32	75,30%	154	NIE	81,08%	63,64%	45,16%	85,90%
conrad.pl	35	74,10%	184	TAK	89,19%	59,09%	38,71%	83,33%
amso.pl	35	74,10%	184	TAK	83,78%	45,45%	58,06%	82,05%
klimasklep.pl	35	74,10%	184	TAK	97,30%	36,36%	35,48%	87,18%
karen.pl	38	73,49%	197	TAK	83,78%	63,64%	32,26%	85,90%
net-s	39	72,89%	213	TAK	89,19%	54,55%	25,81%	87,18%
oleole.pl	39	72,89%	213	TAK	94,59%	72,73%	67,74%	62,82%

Adresy WWW testowanych sklepów	Pozycja w kategorii	Wynik w porównaniu ze sklepem idealnym w danej kategorii [%]	Pozycja w rankingu pełnym	Szyfrowane połączenie SSL	Bezpieczeństwo	Przejrzystość	Obsługa	Funkcjonalność
maxelektro.pl	39	72,89%	213	TAK	94,59%	77,27%	54,84%	66,67%
proline.pl	42	72,29%	231	TAK	86,49%	54,55%	51,61%	76,92%
agdmaster.com	42	72,29%	231	TAK	91,89%	59,09%	41,94%	76,92%
pcprojekt.pl	42	72,29%	231	TAK	81,08%	40,91%	41,94%	87,18%
alsen.pl	42	72,29%	231	TAK	83,78%	36,36%	38,71%	88,46%
itnes.pl	46	71,69%	250	TAK	83,78%	18,18%	35,48%	93,59%
sferis.pl	46	71,69%	250	TAK	91,89%	40,91%	54,84%	75,64%
beststore.pl	46	71,69%	250	TAK	83,78%	68,18%	51,61%	73,08%
euro.com.pl	46	71,69%	250	TAK	94,59%	72,73%	61,29%	62,82%
dellowo.pl	50	71,08%	269	TAK	83,78%	45,45%	32,26%	85,90%
mall.pl	51	70,48%	284	TAK	75,68%	40,91%	45,16%	84,62%
north.pl	52	69,88%	301	TAK	89,19%	50,00%	38,71%	76,92%
cebit.pl	53	69,28%	312	TAK	86,49%	68,18%	32,26%	74,36%
swiat-laptopow.pl	54	68,67%	330	TAK	83,78%	54,55%	45,16%	73,08%
krsystem.pl	54	68,67%	330	TAK	89,19%	72,73%	48,39%	64,10%
centrumdruku.com.pl	56	68,07%	345	TAK	91,89%	50,00%	51,61%	66,67%
notebooki.pl	56	68,07%	345	TAK	89,19%	45,45%	41,94%	73,08%
delis.pl	56	68,07%	345	TAK	86,49%	68,18%	38,71%	69,23%
emag.pl	56	68,07%	345	TAK	86,49%	63,64%	41,94%	69,23%
mtech.pl	56	68,07%	345	TAK	86,49%	40,91%	35,48%	78,21%
bialepudlo.pl	61	67,47%	360	TAK	83,78%	18,18%	29,03%	87,18%
electrofan.pl	61	67,47%	360	TAK	91,89%	50,00%	25,81%	75,64%
dymicom.pl	63	66,87%	368	TAK	89,19%	68,18%	32,26%	67,95%
wasserman.pl	64	65,66%	383	TAK	91,89%	31,82%	51,61%	66,67%
bitcomputer.pl	64	65,66%	383	TAK	83,78%	50,00%	38,71%	70,51%
fajnykomputer.pl	66	64,46%	402	TAK	83,78%	18,18%	45,16%	74,36%
centrumpapieru.pl	66	64,46%	402	TAK	83,78%	13,64%	45,16%	75,64%
pcstore.pl	68	63,86%	409	NIE	78,38%	54,55%	45,16%	65,38%
xtreem.pl	68	63,86%	409	TAK	83,78%	45,45%	22,58%	74,36%
dell24.pl	68	63,86%	409	TAK	86,49%	54,55%	32,26%	66,67%
netland24.pl	71	63,25%	422	TAK	83,78%	54,55%	32,26%	66,67%
conner.pl	72	62,65%	429	TAK	91,89%	36,36%	29,03%	67,95%
kuzniewski.pl	72	62,65%	429	TAK	89,19%	45,45%	22,58%	69,23%
bino.pl	74	60,84%	441	TAK	81,08%	27,27%	35,48%	69,23%
gustaf.pl	75	60,24%	446	NIE	81,08%	45,45%	32,26%	64,10%
reactor.pl	76	58,43%	457	NIE	83,78%	50,00%	38,71%	55,13%
electrogarden.pl	76	58,43%	457	TAK	91,89%	36,36%	9,68%	66,67%
vist.pl	78	54,22%	477	NIE	78,38%	27,27%	54,84%	48,72%
e-antywirusy.pl	79	38,55%	501	TAK	83,78%	0,00%	12,90%	37,18%
znak.pl	79	38,55%	501	TAK	78,38%	0,00%	9,68%	41,03%

Zdrowie i uroda

Adresy WWW testowanych sklepów	Pozycja w kategorii	Wynik w porównaniu ze sklepem idealnym w danej kategorii [%]	Pozycja w rankingu pełnym	Szyfrowane połączenie SSL	Bezpieczeństwo	Przejrzystość	Obsługa	Funkcjonalność
bee.pl	1	85,09%	8	TAK	100,00%	55,00%	71,43%	88,46%
hebe.pl	2	83,85%	14	TAK	89,19%	70,00%	75,00%	85,90%
superpharm.pl	3	82,61%	25	TAK	94,59%	70,00%	46,43%	91,03%
strefaurody.pl	3	82,61%	25	TAK	78,38%	75,00%	75,00%	87,18%
darmarsklep.pl	5	81,99%	29	TAK	83,78%	60,00%	64,29%	91,03%
kosmetykomania.pl	6	80,75%	41	TAK	94,59%	60,00%	71,43%	80,77%
cocolita.pl	7	80,12%	50	TAK	89,19%	50,00%	64,29%	87,18%
ezebra.pl	8	78,88%	74	TAK	89,19%	50,00%	78,57%	79,49%
drogeriaolmed.pl	8	78,88%	74	TAK	86,49%	60,00%	53,57%	87,18%
madlensklep.pl	8	78,88%	74	TAK	86,49%	70,00%	60,71%	82,05%
niemchem.com	11	78,26%	90	TAK	94,59%	70,00%	35,71%	85,90%
maxdrogeria.pl	11	78,26%	90	TAK	89,19%	55,00%	75,00%	78,21%
drogeriaestrella.pl	11	78,26%	90	TAK	97,30%	50,00%	60,71%	80,77%
wizaz24.pl	11	78,26%	90	TAK	81,08%	80,00%	57,14%	82,05%
kosmetykizameryki.pl	15	77,64%	99	TAK	97,30%	50,00%	39,29%	87,18%
zamondo.pl	16	77,02%	114	TAK	86,49%	60,00%	60,71%	80,77%
luna-cosmetics.pl	16	77,02%	114	TAK	91,89%	50,00%	57,14%	82,05%
horex.pl	18	76,40%	125	TAK	91,89%	50,00%	64,29%	78,21%
naturalnadrogeria.pl	18	76,40%	125	TAK	89,19%	55,00%	60,71%	79,49%
drogerienatura.pl	18	76,40%	125	TAK	94,59%	70,00%	60,71%	73,08%
malowanalala.eu	18	76,40%	125	TAK	89,19%	60,00%	57,14%	79,49%
nocanka.pl	22	75,78%	143	TAK	81,08%	50,00%	75,00%	78,21%
puderek.com.pl	23	75,16%	161	TAK	70,27%	80,00%	71,43%	75,64%

Adresy WWW testowanych sklepów	Pozycja w kategorii	Wynik w porównaniu ze sklepem idealnym w danej kategorii [%]	Pozycja w rankingu pełnym	Szyfrowane połączenie SSL	Bezpieczeństwo	Przejrzystość	Obsługa	Funkcjonalność
drogeriapigment.pl	23	75,16%	161	TAK	81,08%	60,00%	75,00%	74,36%
clineo.pl	25	74,53%	172	TAK	72,97%	55,00%	64,29%	82,05%
drogeria-ekologiczna.pl	25	74,53%	172	TAK	78,38%	60,00%	67,86%	76,92%
urodomania.com	25	74,53%	172	TAK	89,19%	60,00%	42,86%	80,77%
novaya.eu	25	74,53%	172	TAK	86,49%	60,00%	53,57%	78,21%
byhealth.pl	25	74,53%	172	TAK	83,78%	30,00%	53,57%	87,18%
ekobieca.pl	30	73,91%	189	TAK	100,00%	55,00%	42,86%	75,64%
mintishop.pl	31	73,29%	200	TAK	81,08%	50,00%	60,71%	78,21%
glowstore.pl	31	73,29%	200	TAK	72,97%	60,00%	57,14%	80,77%
paatal.pl	33	72,67%	220	TAK	81,08%	55,00%	46,43%	80,77%
drogerianatalia.pl	34	72,05%	235	TAK	83,78%	40,00%	57,14%	78,21%
misumi24.pl	34	72,05%	235	TAK	83,78%	70,00%	42,86%	75,64%
bodyland.pl	34	72,05%	235	TAK	94,59%	30,00%	60,71%	74,36%
kosmetykstyl.pl	37	71,43%	256	TAK	75,68%	45,00%	39,29%	85,90%
rajsklep.pl	37	71,43%	256	TAK	78,38%	30,00%	50,00%	84,62%
makeup.pl	39	70,81%	273	TAK	91,89%	35,00%	57,14%	73,08%
lavandin.pl	40	70,19%	286	TAK	81,08%	50,00%	67,86%	69,23%
superkoszyk.pl	41	68,94%	314	TAK	83,78%	30,00%	53,57%	75,64%
cosibella.pl	41	68,94%	314	TAK	75,68%	55,00%	50,00%	74,36%
blizejciebie.pl	43	67,70%	353	TAK	89,19%	70,00%	71,43%	53,85%
iamelia.pl	44	67,08%	362	TAK	78,38%	50,00%	71,43%	62,82%
rossmann.pl	45	66,46%	371	TAK	83,78%	25,00%	46,43%	74,36%
e-melissa.pl	46	60,87%	440	TAK	70,27%	50,00%	42,86%	64,10%

SKLEPY INTERNETOWE WEDŁUG KATEGORII

Sklepy z materiałami biurowymi

Adresy WWW testowanych sklepów	Pozycja w kategorii	Wynik w porównaniu ze sklepem idealnym w danej kategorii [%]	Pozycja w rankingu pełnym	Szyfrowane połączenie SSL	Bezpieczeństwo	Przejrzystość	Obsługa	Funkcjonalność
dlabiura24.pl	1	80,75%	41	TAK	100,00%	75,00%	46,43%	85,90%
atakto.pl	2	80,12%	50	TAK	91,43%	70,00%	67,86%	82,05%
apeks.pl	2	80,12%	50	TAK	88,57%	55,00%	67,86%	87,18%
biurwa.pl	4	78,88%	74	TAK	100,00%	70,00%	32,14%	88,46%
pasazbiurowy.pl	5	77,02%	114	TAK	100,00%	80,00%	46,43%	76,92%
somax.eu	6	75,78%	143	TAK	100,00%	80,00%	46,43%	74,36%
biurowe-zakupy.pl	7	73,91%	189	TAK	85,71%	35,00%	50,00%	87,18%
szkolnezakupy.pl	8	73,29%	200	TAK	94,29%	75,00%	53,57%	70,51%
biurozakupy.pl	8	73,29%	200	TAK	91,43%	55,00%	50,00%	78,21%
sklep-papierniczy.com	10	72,67%	220	TAK	88,57%	40,00%	35,71%	87,18%
e-szkolniak.pl	10	72,67%	220	TAK	82,86%	50,00%	39,29%	85,90%
calamus.pl	12	70,19%	286	TAK	94,29%	70,00%	46,43%	67,95%
bulago.pl	12	70,19%	286	TAK	91,43%	55,00%	50,00%	71,79%
pat5.pl	14	68,94%	314	TAK	74,29%	30,00%	42,86%	85,90%
topoffice.pl	14	68,94%	314	TAK	88,57%	60,00%	39,29%	73,08%
biurowezakupy24.pl	14	68,94%	314	TAK	94,29%	55,00%	42,86%	70,51%
dyskontbiurowy24.pl	14	68,94%	314	TAK	71,43%	55,00%	50,00%	78,21%
ofix.pl	18	68,32%	335	TAK	100,00%	70,00%	35,71%	65,38%
sklep.lobos.pl	19	67,08%	362	TAK	97,14%	75,00%	42,86%	60,26%
biuronet.com	20	66,46%	371	TAK	94,29%	35,00%	25,00%	76,92%
gento.pl	20	66,46%	371	NIE	82,86%	35,00%	35,71%	78,21%

Adresy WWW testowanych sklepów	Pozycja w kategorii	Wynik w porównaniu ze sklepem idealnym w danej kategorii [%]	Pozycja w rankingu pełnym	Szyfrowane połączenie SSL	Bezpieczeństwo	Przejrzystość	Obsługa	Funkcjonalność
eofficemedia.pl	22	65,84%	380	TAK	74,29%	50,00%	35,71%	76,92%
pisakimazaki.pl	23	65,22%	387	TAK	88,57%	55,00%	42,86%	65,38%
fabrykapl.com	23	65,22%	387	TAK	80,00%	35,00%	35,71%	76,92%
alibiuro.pl	25	64,60%	399	TAK	62,86%	50,00%	35,71%	79,49%
papierniczy-bielsko.pl	25	64,60%	399	TAK	74,29%	40,00%	28,57%	79,49%
fairbee.pl	27	63,35%	415	TAK	88,57%	50,00%	25,00%	69,23%
papierowo.pl	28	62,73%	425	TAK	85,71%	35,00%	32,14%	70,51%
papierniczy.com	29	62,11%	431	TAK	82,86%	50,00%	21,43%	70,51%
biurowe.sklep.pl	30	61,49%	435	TAK	97,14%	55,00%	39,29%	55,13%
compset.pl	31	60,25%	442	TAK	82,86%	15,00%	46,43%	66,67%
wamax.com.pl	31	60,25%	442	TAK	88,57%	55,00%	46,43%	53,85%
segato.pl	33	59,63%	450	TAK	88,57%	35,00%	25,00%	65,38%
biurowe.com.pl	34	54,04%	478	NIE	80,00%	35,00%	35,71%	53,85%
abis.pl	35	53,42%	479	TAK	74,29%	0,00%	46,43%	60,26%
net-biuro.pl	36	52,80%	480	TAK	88,57%	20,00%	25,00%	55,13%
abcbiura.pl	37	50,93%	484	TAK	94,29%	35,00%	14,29%	48,72%
seneks.pl	38	45,34%	494	TAK	85,71%	15,00%	25,00%	42,31%
lyreco.com	39	42,24%	497	TAK	74,29%	0,00%	32,14%	42,31%
4office.com.pl	40	41,61%	498	TAK	91,43%	0,00%	10,71%	41,03%
papierniczeibiurowe.pl	41	37,89%	503	NIE	65,71%	15,00%	10,71%	41,03%

Księgarnie internetowe

Adresy WWW testowanych sklepów	Pozycja w kategorii	Wynik w porównaniu ze sklepem idealnym w danej kategorii [%]	Pozycja w rankingu pełnym	Szyfrowane połączenie SSL	Bezpieczeństwo	Przejrzystość	Obsługa	Funkcjonalność
taniaksiazka.pl	1	86,96%	4	TAK	100,00%	80,00%	60,71%	89,74%
selkar.pl	2	86,34%	6	TAK	94,59%	65,00%	85,71%	85,90%
gandalf.com.pl	3	84,47%	10	TAK	94,59%	80,00%	64,29%	85,90%
swiatksiazki.pl	4	83,85%	14	TAK	94,59%	45,00%	71,43%	91,03%
empik.com	5	81,99%	29	TAK	83,78%	80,00%	82,14%	79,49%
ravelo.pl	6	80,12%	50	TAK	100,00%	60,00%	67,86%	78,21%
bookland.com.pl	7	79,50%	64	TAK	94,59%	75,00%	50,00%	82,05%
inbook.pl	7	79,50%	64	TAK	83,78%	45,00%	67,86%	88,46%
helion.pl	9	78,88%	74	TAK	81,08%	70,00%	57,14%	85,90%
tantis.pl	10	77,02%	114	TAK	78,38%	80,00%	39,29%	87,18%
profit24.pl	10	77,02%	114	TAK	94,59%	100,00%	39,29%	74,36%
livro.pl	10	77,02%	114	TAK	81,08%	40,00%	60,71%	88,46%
bookbook.pl	13	76,40%	125	TAK	91,89%	65,00%	53,57%	78,21%
bonito.pl	14	75,16%	161	TAK	86,49%	50,00%	57,14%	80,77%
ksiegarnia.pwn.pl	15	73,91%	189	TAK	100,00%	50,00%	60,71%	70,51%
dedalus.pl	15	73,91%	189	TAK	70,27%	60,00%	53,57%	84,62%
nieprzeczytane.pl	17	73,29%	200	TAK	78,38%	90,00%	46,43%	74,36%
znak.com.pl	17	73,29%	200	TAK	89,19%	60,00%	39,29%	79,49%
merlin.pl	17	73,29%	200	TAK	89,19%	65,00%	60,71%	70,51%

Adresy WWW testowanych sklepów	Pozycja w kategorii	Wynik w porównaniu ze sklepem idealnym w danej kategorii [%]	Pozycja w rankingu pełnym	Szyfrowane połączenie SSL	Bezpieczeństwo	Przejrzystość	Obsługa	Funkcjonalność
arkady.info	20	72,67%	220	TAK	72,97%	60,00%	60,71%	78,21%
prus24.pl	21	72,05%	235	TAK	89,19%	75,00%	17,86%	80,77%
eksiegarnia.pl	22	71,43%	256	TAK	89,19%	80,00%	21,43%	76,92%
matras.pl	23	70,81%	273	TAK	78,38%	50,00%	57,14%	75,64%
aros.pl	24	70,19%	286	TAK	67,57%	50,00%	46,43%	83,33%
czytam.pl	24	70,19%	286	TAK	86,49%	55,00%	42,86%	74,36%
poczytaj.pl	26	67,70%	353	TAK	89,19%	45,00%	32,14%	74,36%
polskaksiegarnia internetowa.eu	27	67,08%	362	TAK	78,38%	100,00%	21,43%	67,95%
sklep.wsip.pl	28	63,98%	405	NIE	70,27%	60,00%	53,57%	64,10%
nexto.pl	29	63,35%	415	NIE	75,68%	15,00%	60,71%	69,23%
otoksiazka24.pl	30	62,11%	431	TAK	78,38%	65,00%	50,00%	56,41%
mag-sklep.pl	30	62,11%	431	TAK	62,16%	60,00%	42,86%	67,95%
gigant.pl	32	59,63%	450	TAK	83,78%	30,00%	32,14%	64,10%
woblink.com	32	59,63%	450	TAK	54,05%	70,00%	28,57%	69,23%
oczytani.pl	34	58,39%	459	TAK	83,78%	45,00%	21,43%	61,54%
krainaksiazek.pl	35	57,14%	466	TAK	59,46%	45,00%	53,57%	58,97%
publio.pl	36	52,80%	480	NIE	54,05%	0,00%	42,86%	67,95%

Salony meblowe

Adresy WWW testowanych sklepów	Pozycja w kategorii	Wynik w porównaniu ze sklepem idealnym w danej kategorii [%]	Pozycja w rankingu pełnym	Szyfrowane połączenie SSL	Bezpieczeństwo	Przejrzystość	Obsługa	Funkcjonalność
agatameble.pl	1	82,82%	24	TAK	94,59%	55,00%	50,00%	94,87%
meblujdom.pl	2	80,98%	39	TAK	89,19%	45,00%	63,33%	91,03%
kupmeble.pl	3	79,75%	57	TAK	94,59%	80,00%	40,00%	85,90%
brw.pl	4	79,14%	68	TAK	89,19%	60,00%	43,33%	91,03%
twojemeble.pl	5	78,53%	85	TAK	91,89%	60,00%	36,67%	91,03%
mks-meble.pl	6	77,91%	96	TAK	89,19%	55,00%	53,33%	85,90%
vox.pl	7	77,30%	107	TAK	94,59%	80,00%	40,00%	80,77%
selsey.pl	8	76,69%	122	TAK	81,08%	70,00%	40,00%	88,46%
meble.pl	8	76,69%	122	TAK	89,19%	60,00%	36,67%	88,46%
meblobranie.pl	10	76,07%	133	TAK	89,19%	90,00%	56,67%	71,79%
belmeb.pl	10	76,07%	133	TAK	94,59%	75,00%	33,33%	82,05%
i-meble.eu	12	75,46%	150	TAK	100,00%	45,00%	23,33%	89,74%
mirat.eu	12	75,46%	150	TAK	91,89%	50,00%	46,67%	83,33%
kler.eu	14	74,85%	169	TAK	94,59%	60,00%	36,67%	82,05%
mirjan24.pl	14	74,85%	169	TAK	91,89%	70,00%	60,00%	71,79%
meblowiec.pl	16	74,23%	181	TAK	83,78%	60,00%	66,67%	74,36%
las-mebli.pl	16	74,23%	181	TAK	86,49%	50,00%	56,67%	79,49%
meble-bik.pl	16	74,23%	181	TAK	89,19%	75,00%	26,67%	83,33%

Adresy WWW testowanych sklepów	Pozycja w kategorii	Wynik w porównaniu ze sklepem idealnym w danej kategorii [%]	Pozycja w rankingu pełnym	Szyfrowane połączenie SSL	Bezpieczeństwo	Przejrzystość	Obsługa	Funkcjonalność
meblownia.pl	19	73,62%	195	TAK	86,49%	55,00%	50,00%	79,49%
sofy24.pl	20	71,78%	245	TAK	83,78%	30,00%	50,00%	83,33%
mebletkaniny.pl	20	71,78%	245	TAK	83,78%	70,00%	20,00%	84,62%
bemondi.pl	22	71,17%	267	TAK	89,19%	70,00%	56,67%	66,67%
gama-sklep.com.pl	22	71,17%	267	TAK	91,89%	55,00%	20,00%	83,33%
meblem4.pl	24	70,55%	283	TAK	86,49%	60,00%	56,67%	69,23%
mebel-partner.pl	25	69,94%	295	TAK	83,78%	60,00%	16,67%	84,62%
abra-meble.pl	25	69,94%	295	TAK	86,49%	70,00%	36,67%	73,08%
jysk.pl	27	69,33%	309	TAK	86,49%	45,00%	20,00%	84,62%
witek.pl	28	68,71%	327	TAK	91,89%	50,00%	43,33%	70,51%
wikimeble.pl	28	68,71%	327	TAK	97,30%	50,00%	30,00%	73,08%
sklepmeble24.pl	30	68,10%	341	TAK	89,19%	70,00%	30,00%	70,51%
ikea.pl	30	68,10%	341	TAK	72,97%	80,00%	26,67%	76,92%
meblezagrosze.pl	30	68,10%	341	TAK	94,59%	20,00%	50,00%	73,08%
plmeble.pl	33	66,87%	367	TAK	89,19%	80,00%	6,67%	74,36%
sfmeble.pl	34	65,64%	386	TAK	70,27%	50,00%	40,00%	75,64%
meblekryspol.pl	35	60,12%	449	TAK	86,49%	70,00%	33,33%	53,85%

Sklepy z zabawkami i artykułami dziecięcymi

Adresy WWW testowanych sklepów	Pozycja w kategorii	Wynik w porównaniu ze sklepem idealnym w danej kategorii [%]	Pozycja w rankingu pełnym	Szyfrowane połączenie SSL	Bezpieczeństwo	Przejrzystość	Obsługa	Funkcjonalność
kochamzabawki.eu	1	83,23%	19	TAK	89,19%	70,00%	53,57%	92,31%
e-zabawkowo.pl	2	82,61%	25	TAK	97,30%	75,00%	50,00%	87,18%
zielonezabawki.pl	3	81,99%	29	TAK	89,19%	75,00%	64,29%	84,62%
aetka24.pl	4	80,12%	50	TAK	78,38%	35,00%	78,57%	91,03%
51015kids.eu	5	78,88%	74	TAK	91,89%	70,00%	50,00%	83,33%
jokomisiada.pl	6	78,26%	90	TAK	83,78%	50,00%	64,29%	85,90%
fabrykawafelkow.pl	7	77,64%	99	TAK	86,49%	40,00%	57,14%	88,46%
smyk.com	8	76,40%	125	TAK	97,30%	50,00%	42,86%	83,33%
dadum.pl	8	76,40%	125	TAK	91,89%	60,00%	50,00%	80,77%
4kidspoint.pl	10	75,78%	143	TAK	97,30%	75,00%	60,71%	69,23%
noskinoski.pl	11	75,16%	161	TAK	81,08%	55,00%	42,86%	87,18%
feedo.pl	11	75,16%	161	TAK	91,89%	75,00%	39,29%	78,21%
brykacze.pl	11	75,16%	161	TAK	86,49%	55,00%	46,43%	83,33%
hulahop.pl	11	75,16%	161	TAK	94,59%	40,00%	25,00%	91,03%
zakupowo.sklep.pl	15	73,91%	189	TAK	81,08%	30,00%	39,29%	92,31%
urwis.pl	16	73,29%	200	TAK	67,57%	30,00%	50,00%	93,59%
coccodrillo.eu	17	72,67%	220	TAK	94,59%	50,00%	57,14%	71,79%
toysrus.pl	18	72,05%	235	TAK	97,30%	50,00%	25,00%	80,77%
cobi.pl	19	71,43%	256	TAK	89,19%	80,00%	25,00%	75,64%
zabawkidoris.eu	19	71,43%	256	TAK	91,89%	55,00%	39,29%	75,64%
kupujemyzabawki.pl	19	71,43%	256	TAK	89,19%	30,00%	39,29%	83,33%
endo.pl	22	70,81%	273	TAK	91,89%	70,00%	57,14%	64,10%
zabawkiniebanalne.pl	23	70,19%	286	TAK	81,08%	60,00%	46,43%	74,36%
mlekolandia.pl	24	69,57%	306	TAK	89,19%	70,00%	46,43%	66,67%
smarkacz.pl	25	68,94%	314	TAK	72,97%	60,00%	57,14%	71,79%
calydlamamy.pl	26	68,32%	335	TAK	91,89%	55,00%	42,86%	67,95%
mamagama.pl	27	67,70%	353	TAK	91,89%	50,00%	53,57%	64,10%
ministore.pl	27	67,70%	353	TAK	89,19%	50,00%	32,14%	73,08%
mestro.pl	29	67,08%	362	TAK	72,97%	60,00%	46,43%	71,79%
tublu.pl	30	65,84%	380	TAK	100,00%	40,00%	46,43%	61,54%
swiat-zabawek.pl	31	63,98%	405	TAK	81,08%	15,00%	28,57%	79,49%
hurtowniazabawek.pl	32	63,35%	415	TAK	89,19%	50,00%	35,71%	62,82%
bavio.pl	32	63,35%	415	NIE	62,16%	40,00%	35,71%	78,21%
mazakzabawki.pl	34	61,49%	435	TAK	83,78%	45,00%	32,14%	64,10%
serwus.szczecin.pl	35	57,76%	465	NIE	75,68%	70,00%	21,43%	57,69%
bobomarket.pl	36	50,93%	484	NIE	72,97%	55,00%	25,00%	47,44%

Sklepy budowlane

Adresy WWW testowanych sklepów	Pozycja w kategorii	Wynik w porównaniu ze sklepem idealnym w danej kategorii [%]	Pozycja w rankingu pełnym	Szyfrowane połączenie SSL	Bezpieczeństwo	Przejrzystość	Obsługa	Funkcjonalność
narzedzia.pl	1	82,21%	28	TAK	91,67%	60,00%	43,33%	97,44%
metaltech.sklep.pl	2	80,98%	39	TAK	100,00%	90,00%	43,33%	83,33%
telmak.pl	3	80,37%	48	TAK	88,89%	75,00%	53,33%	87,18%
abud.pl	3	80,37%	48	TAK	97,22%	55,00%	60,00%	85,90%
renowa24.pl	5	79,75%	57	TAK	83,33%	70,00%	60,00%	87,18%
bricomarche.pl	6	78,53%	85	TAK	91,67%	80,00%	33,33%	88,46%
budujesz.pl	7	77,91%	96	TAK	97,22%	30,00%	50,00%	91,03%
bricoman.pl	8	75,46%	150	TAK	88,89%	55,00%	43,33%	85,90%
bimex.pl	8	75,46%	150	TAK	86,11%	55,00%	56,67%	82,05%
castorama.pl	10	73,62%	195	TAK	88,89%	50,00%	33,33%	87,18%
stukpuk.pl	11	73,01%	212	NIE	77,78%	70,00%	50,00%	79,49%
slet24.pl	12	71,78%	245	TAK	88,89%	50,00%	43,33%	79,49%
kim24.pl	12	71,78%	245	TAK	91,67%	55,00%	36,67%	79,49%
jasam.eu	14	69,94%	295	TAK	72,22%	55,00%	53,33%	78,21%
kamaonline.pl	14	69,94%	295	TAK	97,22%	70,00%	46,67%	65,38%
budujmy.eu	14	69,94%	295	TAK	77,78%	50,00%	40,00%	82,05%
tarti24.pl	17	69,33%	309	TAK	77,78%	50,00%	40,00%	80,77%
realbud.com	17	69,33%	309	TAK	94,44%	70,00%	26,67%	73,08%
jula.pl	19	68,71%	327	TAK	91,67%	50,00%	23,33%	79,49%
obi.pl	20	68,10%	341	TAK	80,56%	45,00%	10,00%	89,74%
leroymerlin.pl	21	67,48%	358	TAK	77,78%	20,00%	56,67%	78,21%
matbud.pl	21	67,48%	358	TAK	80,56%	35,00%	33,33%	82,05%
merkurymarket.pl	23	66,26%	377	TAK	83,33%	30,00%	36,67%	78,21%
bednarek.sklep.pl	24	65,03%	395	TAK	97,22%	50,00%	13,33%	73,08%
ekobud-sklep.pl	24	65,03%	395	TAK	86,11%	30,00%	26,67%	78,21%
artbud.pl	26	63,80%	414	TAK	86,11%	30,00%	20,00%	78,21%
bat.pl	27	63,19%	423	TAK	88,89%	15,00%	23,33%	78,21%
kwasek.pl	28	61,35%	437	TAK	91,67%	55,00%	26,67%	61,54%
budowlanysklep.warszawa.pl	29	58,90%	456	TAK	83,33%	70,00%	23,33%	57,69%
unimet.pl	30	58,28%	463	TAK	86,11%	15,00%	16,67%	71,79%
chemko.pl	31	54,60%	476	NIE	50,00%	40,00%	40,00%	65,38%
icmarket.pl	32	52,76%	482	TAK	91,67%	15,00%	16,67%	57,69%
eskladbudowlany.pl	33	49,69%	487	NIE	69,44%	50,00%	13,33%	53,85%

Sklepy fotograficzne

Adresy WWW testowanych sklepów	Pozycja w kategorii	Wynik w porównaniu ze sklepem idealnym w danej kategorii [%]	Pozycja w rankingu pełnym	Szyfrowane połączenie SSL	Bezpieczeństwo	Przejrzystość	Obsługa	Funkcjonalność
cyfrowe.pl	1	88,55%	2	TAK	94,59%	72,73%	64,52%	97,44%
digital24.pl	2	78,92%	69	TAK	89,19%	72,73%	48,39%	85,90%
fotograficzne akcesoria.pl	3	77,11%	108	TAK	83,78%	72,73%	54,84%	82,05%
fotozakupy.pl	3	77,11%	108	TAK	91,89%	68,18%	48,39%	82,05%
fotoforma.pl	5	75,90%	135	TAK	91,89%	63,64%	51,61%	79,49%
abfoto.pl	5	75,90%	135	TAK	78,38%	63,64%	32,26%	93,59%
fotoamigo.pl	5	75,90%	135	TAK	83,78%	54,55%	51,61%	85,90%
sigma-sklep.pl	8	75,30%	154	TAK	86,49%	54,55%	58,06%	80,77%
accord-foto.pl	9	74,10%	184	TAK	89,19%	54,55%	32,26%	87,18%
filmgraf.com.pl	9	74,10%	184	TAK	86,49%	45,45%	41,94%	87,18%
mitoya.pl	11	73,49%	197	TAK	81,08%	40,91%	35,48%	92,31%
fotostrada.pl	11	73,49%	197	TAK	94,59%	45,45%	51,61%	78,21%
notopstryk.pl	13	72,89%	213	TAK	94,59%	50,00%	54,84%	74,36%
centrumelektroniki.pl	13	72,89%	213	TAK	86,49%	27,27%	64,52%	80,77%
faxtel.com.pl	15	71,69%	250	TAK	100,00%	59,09%	38,71%	73,08%
e-fotojoker.pl	16	69,88%	301	TAK	91,89%	54,55%	32,26%	76,92%
teleskopy.pl	16	69,88%	301	TAK	89,19%	50,00%	51,61%	71,79%
fsfoto.pl	16	69,88%	301	NIE	81,08%	68,18%	35,48%	76,92%
fripers.pl	19	68,67%	330	TAK	89,19%	63,64%	35,48%	71,79%
beiks.com.pl	20	66,87%	368	TAK	83,78%	36,36%	48,39%	73,08%
eglobalcentral.pl	21	65,66%	383	TAK	54,05%	50,00%	45,16%	82,05%
quadralite.pl	22	65,06%	393	TAK	81,08%	72,73%	32,26%	66,67%
fotoplus.pl	22	65,06%	393	TAK	91,89%	54,55%	16,13%	73,08%
e-oko.pl	24	60,24%	446	TAK	86,49%	45,45%	3,23%	73,08%
interfoto.eu	25	56,02%	469	NIE	78,38%	50,00%	25,81%	57,69%
dcfoto.pl	26	55,42%	473	TAK	89,19%	13,64%	19,35%	64,10%

SKLEPY INTERNETOWE WEDŁUG KATEGORII

Sklepy z grami komputerowymi

Adresy WWW testowanych sklepów	Pozycja w kategorii	Wynik w porównaniu ze sklepem idealnym w danej kategorii [%]	Pozycja w rankingu pełnym	Szyfrowane połączenie SSL	Bezpieczeństwo	Przejrzystość	Obsługa	Funkcjonalność
dystryktzero.pl	1	84,47%	10	TAK	94,59%	80,00%	53,57%	89,74%
mobisoft.com.pl	2	80,12%	50	TAK	86,49%	80,00%	50,00%	85,90%
geekup.pl	3	79,50%	64	TAK	94,59%	75,00%	46,43%	83,33%
grajtanio.pl	4	78,88%	74	TAK	94,59%	60,00%	53,57%	83,33%
exgames.pl	4	78,88%	74	TAK	94,59%	70,00%	46,43%	83,33%
shopgracz.pl	6	75,78%	143	TAK	83,78%	60,00%	64,29%	78,21%
konsoleigry.pl	7	74,53%	172	TAK	89,19%	70,00%	28,57%	83,33%
sklep.gry-online.pl	8	73,29%	200	TAK	94,59%	60,00%	35,71%	78,21%
gamedot.pl	9	72,67%	220	TAK	83,78%	40,00%	53,57%	80,77%
ultima.pl	10	72,05%	235	TAK	89,19%	55,00%	35,71%	79,49%
cdp.pl	11	71,43%	256	TAK	100,00%	75,00%	17,86%	74,36%
grymel.pl	11	71,43%	256	NIE	78,38%	80,00%	67,86%	65,38%
4console.pl	13	68,94%	314	TAK	83,78%	45,00%	50,00%	73,08%
muve.pl	13	68,94%	314	TAK	89,19%	55,00%	35,71%	73,08%
robson.pl	15	68,32%	335	TAK	86,49%	15,00%	57,14%	75,64%
blackgames.pl	16	66,46%	371	TAK	83,78%	50,00%	42,86%	69,23%
madgames.pl	16	66,46%	371	TAK	91,89%	40,00%	46,43%	66,67%
hdmarket.pl	18	65,84%	380	NIE	67,57%	55,00%	57,14%	69,23%
powerplay.com.pl	19	65,22%	387	TAK	89,19%	20,00%	35,71%	74,36%
playergames.pl	20	64,60%	399	TAK	83,78%	25,00%	35,71%	74,36%
games4you.pl	21	63,98%	405	TAK	78,38%	30,00%	35,71%	74,36%
wirtus.pl	22	63,35%	415	TAK	78,38%	80,00%	46,43%	56,41%
aliensgroup.pl	23	60,25%	442	TAK	54,05%	60,00%	17,86%	76,92%
redgame.pl	23	60,25%	442	TAK	56,76%	45,00%	57,14%	65,38%
bombowacena.pl	25	59,01%	454	NIE	72,97%	15,00%	57,14%	62,82%
norbit.pl	26	56,52%	468	NIE	78,38%	20,00%	28,57%	64,10%
xzone.com.pl	27	44,10%	496	NIE	37,84%	30,00%	28,57%	55,13%

Sklepy spożywcze online

Adresy WWW testowanych sklepów	Pozycja w kategorii	Wynik w porównaniu ze sklepem idealnym w danej kategorii [%]	Pozycja w rankingu pełnym	Szyfrowane połączenie SSL	Bezpieczeństwo	Przejrzystość	Obsługa	Funkcjonalność
bdsklep.pl	1	83,85%	14	TAK	100,00%	60,00%	78,57%	84,62%
konesso.pl	2	80,75%	41	TAK	94,29%	65,00%	67,86%	83,33%
biosklep.com.pl	3	79,50%	64	TAK	97,14%	60,00%	71,43%	79,49%
biogo.pl	4	78,26%	90	TAK	97,14%	60,00%	64,29%	79,49%
coffeedesk.pl	5	77,64%	99	TAK	94,29%	60,00%	60,71%	80,77%
internetowy supermarket.pl	6	73,29%	200	TAK	85,71%	75,00%	53,57%	74,36%
apimarket.pl	7	72,67%	220	TAK	85,71%	70,00%	57,14%	73,08%
lidl-sklep.pl	7	72,67%	220	TAK	94,29%	55,00%	57,14%	73,08%
selgros24.pl	9	72,05%	235	TAK	77,14%	80,00%	42,86%	78,21%
frisco.pl	9	72,05%	235	TAK	97,14%	50,00%	71,43%	66,67%
dodomku.pl	11	70,81%	273	TAK	88,57%	50,00%	57,14%	73,08%
hurtownia-spozywcza.pl	12	68,94%	314	TAK	94,29%	70,00%	46,43%	65,38%
carrefour.pl	13	68,32%	335	TAK	100,00%	65,00%	46,43%	62,82%
scrummy.pl	14	65,22%	387	TAK	74,29%	50,00%	35,71%	75,64%
e-piotripawel.pl	15	62,73%	425	TAK	71,43%	45,00%	35,71%	73,08%
kmdelikatesy.pl	15	62,73%	425	TAK	88,57%	60,00%	21,43%	66,67%
e-szop24.pl	17	62,11%	431	TAK	77,14%	50,00%	32,14%	69,23%
szopi.pl	18	58,39%	459	TAK	74,29%	40,00%	42,86%	61,54%
delikatesyemis.pl	18	58,39%	459	TAK	88,57%	30,00%	32,14%	61,54%
auchandirect.pl	20	55,90%	470	TAK	94,29%	40,00%	46,43%	46,15%
polskikoszyk.pl	21	55,28%	475	TAK	77,14%	35,00%	32,14%	58,97%
tesco.pl	22	49,69%	488	TAK	85,71%	35,00%	21,43%	47,44%
leclerc.com.pl	23	47,83%	489	TAK	88,57%	0,00%	39,29%	44,87%

Perfumerie online

Adresy WWW testowanych sklepów	Pozycja w kategorii	Wynik w porównaniu ze sklepem idealnym w danej kategorii [%]	Pozycja w rankingu pełnym	Szyfrowane połączenie SSL	Bezpieczeństwo	Przejrzystość	Obsługa	Funkcjonalność
douglas.pl	1	81,99%	29	TAK	91,43%	80,00%	71,43%	82,05%
e-glamour.pl	2	78,88%	74	TAK	85,71%	70,00%	60,71%	84,62%
perfumy.pl	3	77,64%	99	TAK	91,43%	55,00%	67,86%	80,77%
henri.pl	3	77,64%	99	TAK	94,29%	70,00%	46,43%	83,33%
topzapachy.pl	3	77,64%	99	TAK	94,29%	70,00%	46,43%	83,33%
pachnidelko.pl	3	77,64%	99	TAK	85,71%	45,00%	71,43%	84,62%
e-belle.pl	3	77,64%	99	TAK	94,29%	70,00%	46,43%	83,33%
dolce.pl	8	75,78%	143	TAK	97,14%	50,00%	50,00%	82,05%
amfora.pl	9	75,16%	161	TAK	100,00%	30,00%	60,71%	80,77%
tagomago.pl	10	74,53%	172	TAK	91,43%	35,00%	75,00%	76,92%
perfumeriaife.pl	11	71,43%	256	TAK	100,00%	55,00%	53,57%	69,23%
perfumeria-euforia.pl	12	70,81%	273	TAK	74,29%	60,00%	53,57%	78,21%
neness.eu	12	70,81%	273	TAK	80,00%	35,00%	53,57%	82,05%
mojezapachy.pl	14	70,19%	286	TAK	85,71%	40,00%	50,00%	78,21%
perfumeriaanna.pl	15	69,57%	306	TAK	97,14%	60,00%	60,71%	62,82%
perfumesco.pl	16	68,94%	314	TAK	82,86%	35,00%	60,71%	74,36%
perfumy-marzen.pl	17	67,70%	353	TAK	91,43%	50,00%	50,00%	67,95%
perfumeria.pl	18	65,22%	387	TAK	91,43%	15,00%	35,71%	76,92%
sephora.pl	19	63,98%	405	TAK	85,71%	50,00%	60,71%	58,97%
prestige-style.pl	20	62,73%	425	TAK	80,00%	80,00%	57,14%	52,56%

Sklepy ze sprzętem Hi-Fi

Adresy WWW testowanych sklepów	Pozycja w kategorii	Wynik w porównaniu ze sklepem idealnym w danej kategorii [%]	Pozycja w rankingu pełnym	Szyfrowane połączenie SSL	Bezpieczeństwo	Przejrzystość	Obsługa	Funkcjonalność
rms.pl	1	86,75%	5	TAK	100,00%	77,27%	54,84%	93,59%
avstore.pl	2	84,94%	9	TAK	100,00%	72,73%	58,06%	89,74%
sluchawkomania.pl	3	83,13%	20	TAK	100,00%	72,73%	58,06%	85,90%
scentre.pl	4	79,52%	61	TAK	94,59%	63,64%	58,06%	83,33%
headbeat.pl	5	75,30%	154	TAK	97,30%	45,45%	54,84%	79,49%
salonydenon.pl	6	74,70%	171	TAK	94,59%	72,73%	64,52%	67,95%
audiostyl.pl	7	72,89%	213	TAK	83,78%	45,45%	45,16%	84,62%
emidas24.pl	7	72,89%	213	TAK	89,19%	63,64%	29,03%	83,33%
ans.sklep.pl	9	71,69%	250	TAK	89,19%	31,82%	32,26%	88,46%
audiomagic.pl	10	71,08%	269	TAK	83,78%	31,82%	48,39%	83,33%
bose.pl	10	71,08%	269	TAK	83,78%	22,73%	51,61%	84,62%
tophifi.pl	10	71,08%	269	TAK	89,19%	27,27%	58,06%	78,21%
mp3store.pl	13	68,67%	330	TAK	83,78%	50,00%	35,48%	78,21%
ivel.pl	13	68,67%	330	TAK	100,00%	63,64%	41,94%	64,10%
q21.pl	15	68,07%	345	TAK	86,49%	36,36%	48,39%	74,36%
hifi24.pl	16	63,86%	409	TAK	89,19%	45,45%	19,35%	73,08%
sennheiser.pl	17	57,83%	464	TAK	75,68%	22,73%	48,39%	61,54%
audioplaza.pl	18	55,42%	473	TAK	78,38%	13,64%	29,03%	65,38%
nautilus.net.pl	19	51,20%	483	NIE	32,43%	22,73%	48,39%	67,95%

Sklepy online z winem

Adresy WWW testowanych sklepów	Pozycja w kategorii	Wynik w porównaniu ze sklepem idealnym w danej kategorii [%]	Pozycja w rankingu pełnym	Szyfrowane połączenie SSL	Bezpieczeństwo	Przejrzystość	Obsługa	Funkcjonalność
winotoskanii.pl	1	80,12%	50	TAK	89,19%	75,00%	57,14%	83,33%
marekkondrat.pl	2	76,40%	125	TAK	94,59%	55,00%	39,29%	84,62%
forfiterexclusive.pl	3	74,53%	172	TAK	94,59%	70,00%	35,71%	78,21%
dobrewino.pl	4	72,67%	220	TAK	91,89%	70,00%	39,29%	74,36%
propaganda24h.pl	5	70,81%	273	TAK	78,38%	35,00%	39,29%	85,90%
euro-wino.pl	6	70,19%	286	TAK	86,49%	50,00%	39,29%	76,92%
wina.pl	7	68,94%	314	TAK	97,30%	50,00%	53,57%	64,10%
wine-express.pl	8	68,32%	335	TAK	83,78%	55,00%	28,57%	76,92%
winawloskie.pl	9	67,08%	362	TAK	100,00%	55,00%	35,71%	64,10%
paletawin.pl	10	66,46%	371	NIE	78,38%	60,00%	28,57%	74,36%
profilwino.pl	11	63,35%	415	TAK	81,08%	35,00%	42,86%	67,95%
viniteranio.pl	11	63,35%	415	TAK	75,68%	50,00%	46,43%	65,38%
winezja.pl	13	59,63%	450	TAK	83,78%	15,00%	25,00%	70,51%
austrovin.pl	14	59,01%	454	NIE	59,46%	40,00%	17,86%	76,92%
wina-bachus.pl	15	58,39%	459	TAK	83,78%	50,00%	35,71%	55,13%
darwina.pl	16	57,14%	466	TAK	70,27%	30,00%	10,71%	73,08%
festus.pl	17	50,93%	484	TAK	75,68%	0,00%	25,00%	60,26%
alkoholecantina.pl	18	47,20%	491	TAK	78,38%	25,00%	10,71%	50,00%
dobrewina.pl	19	46,58%	492	TAK	72,97%	0,00%	35,71%	48,72%
sztukawina.pl	20	45,34%	494	NIE	35,14%	15,00%	17,86%	66,67%
malawinnica.pl	21	41,61%	498	TAK	67,57%	15,00%	7,14%	47,44%
polskiewina.com.pl	22	40,37%	500	NIE	62,16%	20,00%	3,57%	47,44%

Sklepy z oprogramowaniem

Adresy WWW testowanych sklepów	Pozycja w kategorii	Wynik w porównaniu ze sklepem idealnym w danej kategorii [%]	Pozycja w rankingu pełnym	Szyfrowane połączenie SSL	Bezpieczeństwo	Przejrzystość	Obsługa	Funkcjonalność
omegasoft.pl	1	84,21%	13	TAK	100,00%	75,00%	57,69%	88,73%
arante.pl	2	82,89%	23	TAK	91,43%	75,00%	57,69%	90,14%
3kropki.pl	3	81,58%	35	TAK	94,29%	45,00%	50,00%	97,18%
creativetools.pl	4	79,61%	60	TAK	85,71%	70,00%	69,23%	83,10%
vebo.pl	5	76,97%	120	TAK	94,29%	55,00%	73,08%	76,06%
dreamsoft.pl	5	76,97%	120	TAK	77,14%	35,00%	69,23%	91,55%
anysoft.pl	7	73,03%	211	TAK	85,71%	55,00%	30,77%	87,32%
dreamsoft.com.pl	8	72,37%	230	TAK	77,14%	35,00%	69,23%	81,69%
softx.pl	9	71,71%	249	TAK	88,57%	75,00%	53,85%	69,01%
anteny24.pl	10	70,39%	285	TAK	85,71%	55,00%	42,31%	77,46%
netstar.com.pl	11	69,74%	305	TAK	97,14%	55,00%	50,00%	67,61%
viasoft.pl	12	69,08%	313	TAK	94,29%	40,00%	57,69%	69,01%
teamnet-software.pl	13	67,76%	352	TAK	82,86%	30,00%	34,62%	83,10%
tanisoft.pl	14	65,13%	392	TAK	94,29%	35,00%	26,92%	73,24%
softlist.pl	15	63,82%	413	TAK	94,29%	30,00%	26,92%	71,83%
galeosoft.pl	16	63,16%	424	TAK	57,14%	20,00%	57,69%	80,28%
sklep.centrumxp.pl	17	61,18%	438	TAK	88,57%	35,00%	30,77%	66,20%
tts.com.pl	18	47,37%	490	TAK	85,71%	0,00%	11,54%	54,93%

Sklepy z drukarkami i materiałami eksplatacyjnymi

Adresy WWW testowanych sklepów	Pozycja w kategorii	Wynik w porównaniu ze sklepem idealnym w danej kategorii [%]	Pozycja w rankingu pełnym	Szyfrowane połączenie SSL	Bezpieczeństwo	Przejrzystość	Obsługa	Funkcjonalność
sklep.proclub.pl	1	82,93%	21	TAK	97,30%	72,73%	44,83%	91,03%
sklep.medikon.pl	1	82,93%	21	TAK	94,59%	68,18%	44,83%	93,59%
uchwytylcd.com.pl	3	81,71%	34	TAK	83,78%	54,55%	55,17%	96,15%
taniodrukuje.pl	4	80,49%	47	TAK	94,59%	45,45%	65,52%	87,18%
ramtech.pl	5	78,66%	83	TAK	100,00%	45,45%	51,72%	85,90%
semi-art.com	5	78,66%	83	TAK	91,89%	54,55%	51,72%	87,18%
fritzbox.com.pl	7	75,61%	148	TAK	86,49%	50,00%	58,62%	82,05%
profibiuro.pl	8	73,17%	210	TAK	91,89%	63,64%	31,03%	80,77%
eklocki.net	9	70,73%	280	TAK	83,78%	27,27%	27,59%	91,03%
supertoner.pl	9	70,73%	280	TAK	91,89%	63,64%	37,93%	73,08%
drtusz.pl	11	70,12%	294	TAK	83,78%	40,91%	55,17%	75,64%
sklep.hdwr.pl	12	69,51%	308	TAK	94,59%	68,18%	48,28%	64,10%
print24.com.pl	13	68,29%	340	TAK	83,78%	59,09%	41,38%	71,79%
drukmistrz.pl	14	64,63%	397	TAK	89,19%	31,82%	34,48%	71,79%
toner-tusz.pl	14	64,63%	397	TAK	89,19%	45,45%	27,59%	70,51%
tonerdodrukarki.pl	16	64,02%	404	TAK	83,78%	13,64%	31,03%	79,49%

Sklepy z meblami biurowymi

Adresy WWW testowanych sklepów	Pozycja w kategorii	Wynik w porównaniu ze sklepem idealnym w danej kategorii [%]	Pozycja w rankingu pełnym	Szyfrowane połączenie SSL	Bezpieczeństwo	Przejrzystość	Obsługa	Funkcjonalność
ergomeble.pl	1	79,74%	59	TAK	91,43%	60,00%	55,56%	88,73%
formyuzytkowe.pl	2	75,82%	141	TAK	85,71%	70,00%	40,74%	85,92%
centrumkrzesel.pl	2	75,82%	141	TAK	88,57%	15,00%	59,26%	92,96%
mebledobiura.pl	4	75,16%	159	TAK	88,57%	50,00%	51,85%	84,51%
ergoexpert.pl	4	75,16%	159	TAK	97,14%	70,00%	29,63%	83,10%
deltivo.pl	6	74,51%	180	TAK	97,14%	70,00%	25,93%	83,10%
mojekrzesla.pl	7	71,24%	266	TAK	94,29%	15,00%	29,63%	91,55%
meblesklep.pl	8	69,93%	300	TAK	88,57%	80,00%	33,33%	71,83%
mebway.pl	9	67,97%	351	TAK	91,43%	55,00%	37,04%	71,83%
bartnikowskimeble.pl	10	66,01%	378	TAK	88,57%	55,00%	33,33%	70,42%
lobbysklep.pl	10	66,01%	378	TAK	94,29%	35,00%	22,22%	77,46%
ajprodukty.pl	12	60,13%	448	TAK	88,57%	35,00%	3,70%	74,65%
elzap.eu	13	55,56%	471	TAK	94,29%	20,00%	11,11%	63,38%
meblebiurowe -online.pl	13	55,56%	471	TAK	80,00%	35,00%	33,33%	57,75%
antrax.com.pl	15	45,75%	493	TAK	80,00%	0,00%	22,22%	50,70%

Sklepy z telefonami i akcesoriami GSM

Adresy WWW testowanych sklepów	Pozycja w kategorii	Wynik w porównaniu ze sklepem idealnym w danej kategorii [%]	Pozycja w rankingu pełnym	Szyfrowane połączenie SSL	Bezpieczeństwo	Przejrzystość	Obsługa	Funkcjonalność
siglo.pl	1	75,61%	148	TAK	100,00%	63,64%	34,48%	83,33%
apollo.pl	2	73,78%	194	TAK	97,14%	50,00%	44,83%	80,77%
4kom.pl	3	72,56%	229	TAK	85,71%	50,00%	48,28%	82,05%
solokolos.pl	4	71,95%	243	TAK	100,00%	68,18%	48,28%	69,23%
xiaomi-poland.pl	4	71,95%	243	TAK	97,14%	50,00%	31,03%	82,05%
bto.pl	6	71,34%	265	TAK	97,14%	40,91%	72,41%	67,95%
bestcena.pl	7	70,73%	280	TAK	100,00%	31,82%	75,86%	66,67%
magboss.pl	8	68,90%	326	TAK	91,43%	50,00%	51,72%	70,51%
nautilus2.pl	9	66,46%	370	TAK	94,29%	59,09%	37,93%	66,67%
vegacom.eu	10	60,98%	439	TAK	85,71%	18,18%	37,93%	70,51%

ELEKTROMARKETY ONLINE

PORÓWNANIE CEN POPULARNYCH PRODUKTÓW

Kilkaset sklepów, zróżnicowane kryteria, *szeroka analiza przyjazności interfejsu sklepu czy weryfikacja obecności wbudowanych mechanizmów i funkcji obowiązkowych dla placówek handlowych działających online – wszystko to ma znaczenie, pozwala bowiem wybrać bezpieczny, funkcjonalny sklep.* ***Ale na co patrzy klient? Na cenę!***

Oczywiście korzystna cena w sklepie, który nie spełnia podstawowych norm bezpieczeństwa, ma kłopoty z obsługą płatności elektronicznych czy problemy z użytecznością interfejsu absolutnie nie powinna nas zachęcać do zakupów w danej placówce. Niemniej, w naszej tabeli widocznej w tym artykule zestawiliśmy już wyłącznie najlepsze pod względem interfejsu i funkcjonalności sklepy online w kategorii Elektromarkety i sprzęt komputerowy, by porównać dostępność popularnych produktów oraz ich ceny.

Oferta i ceny

Tabela zawiera 34 najlepsze pod względem bezpieczeństwa, intuicyjności interfejsu oraz funkcjonalności sklepy online. Widoczny w tabeli wskaźnik procentowy określa, czy dany sklep uznaliśmy za wzorowy (wskaźnik powyżej 75%). O tym, jak dokonaliśmy wyboru tych sklepów przeczytacie na stronach 2-3.

Tutaj staraliśmy się zwrócić uwagę na szerokość asortymentu oraz ceny. Przygotowaliśmy koszyk elektronicznych dóbr obejmujący 10 produktów: 3 smartfony różnych marek, 2 procesory, nośnik SSD, drukarkę, laptop, czytnik e-booków oraz telewizor. Wybór takich a nie innych produktów wynikał po prostu z naszego założenia, że badamy przede wszystkim sklepy online, które mogą interesować osoby zainteresowane sprzętem komputerowym i elektroniką konsumencką.

W każdym z najlepszych sklepów sprawdzaliśmy wycenę poszczególnych dóbr z naszego elektronicznego koszyka. Dla ułatwienia odczytu tabeli ceny w niej widoczne są oznaczone odpowiednimi kolorami. Barwa czerwona oznacza, że dany produkt ma wysoką cenę, z kolei kolor zielony, że jest to najniższa cena danego produktu spośród ogółu sklepów. Żółty oznacza, że mamy do czynienia z produktem tańszym od najdroższych ofert dla danego towaru, ale też nie jest to najbardziej korzystna cenowo propozycja.

Różnice w cenach, zwłaszcza w przypadku niektórych produktów, trudno uznać za „pomijalne". Zwróćcie uwagę na przykład na znajdujący się w naszym elektronicznym koszyku dóbr telewizor Samsunga. Pomiędzy najdroższą a najtańszą ofertą jest aż ponad 25% różnicy. 600 złotych taniej przy cenie sprzętu (w tym przypadku telewizora) oscylującej wokół 2000 złotych to bardzo dużo. Z drugiej strony w naszym koszyku znalazły się też produkty, których ceny w poszczególnych sklepach były znacznie mniej zróżnicowane, na przykład różnica pomiędzy najtańszą a najdroższą ofertą na procesor AMD Ryzen 5 3600 jest mniejsza niż 10%.

Fot. Sergeyryzhov/iStockphoto.com

Zawsze sprawdź koszty dostawy

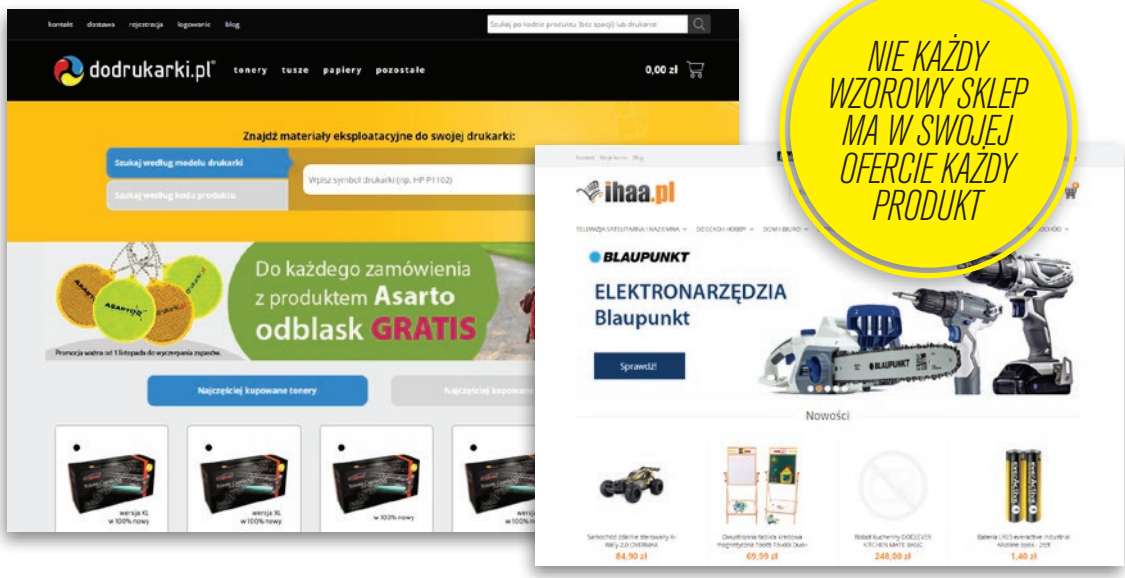
Poszukiwanie jak najniższej ceny za interesujący nas produkt jest jak najbardziej zrozumiałe, pamiętajmy jednak też o kosztach zakupu. Większość sklepów z naszej najlepszej trzydziestkiczwórki to placówki oferujące bezpłatną dostawę, ale nie dotyczy to wszystkich punktów handlowych online – warto o tym pamiętać. Sprawdzenie kosztów dostawy ma o tyle znaczenie, że umożliwia nam zmianę strategii zakupów. W przypadku tradycyjnego handlu w świecie rzeczywistym, zwykle zakupu kilku urządzeń dokonujemy w jednej placówce handlowej. W internecie jest inaczej – zerowe koszty dostawy pozwalają nam wybrać różne urządzenia oferowane przez różne sklepy w jak najniższej cenie. Patrząc na naszą tabelę z zestawieniem cen towarów z elektronicznego koszyka łatwo możemy się zorientować, że sklepem, w którym najwięcej przedmiotów jest oferowanych po najniższych cenach, jest sklep morele.net. Jednak absolutnie nie oznacza to, żeby zakupów dokonywać tylko w tym sklepie. Dzięki bezpłatnym kosztom dostawy (jeszcze raz przypomnę: zawsze je sprawdzajmy), o ile tylko poruszamy się w obrębie sprawdzonych sklepów, miejsce dokonania transakcji nie ma znaczenia.

Sklepy specjalistyczne

Z pewnością zauważyliście, że w naszej tabeli znajduje się sporo pustych komórek – oznacza to po prostu brak danego towaru w danym sklepie. Co więcej, w tabeli znajduje się aż sześć sklepów, w których nie znaleźliśmy ani jednego towaru z naszego elektronicznego koszyka. W tym momencie wiele osób może wysnuć błędny wniosek, że to „kiepskie sklepy". Nic bardziej mylnego! Są to po prostu sklepy dysponujące ograniczonym asortymentem produktów lub po prostu placówki specjalizujące się w oferowaniu towarów z konkretnej, mocno zawężonej grupy produktów. Przykładem może być na przykład sklep dodrukarki.pl specjalizujący się w oferowaniu materiałów eksploatacyjnych. W naszym koszyku mieliśmy jedną drukarkę i o ile jej samej we wspomnianym sklepie nie znajdziemy, to już materiałów eksploatacyjnych do tego modelu mamy cały przekrój.

I SKLEPY KOMPUTEROWE

Olbrzymią zaletą sklepów specjalistycznych jest właśnie ich specjalizacja. Jeżeli poszukujemy na przykład materiałów eksploatacyjnych do konkretnego modelu drukarki, to prędzej znajdziemy je w sklepie zajmującym się tylko takimi produktami niż w działającym online elektronicznym „hipermarkecie" ze wszystkim. Oczywiście również w tym przypadku warto korzystać z miejsc, które są bezpieczne, mają intuicyjny interfejs i są funkcjonalne – właśnie takie sklepy znajdziecie w naszej tabeli.



NIE KAŻDY WZOROWY SKLEP MA W SWOJEJ OFERCIE KAŻDY PRODUKT

PORÓWNANIE CEN W NAJLEPSZYCH ELEKTROMARKETACH ONLINE I SKLEPACH KOMPUTEROWYCH

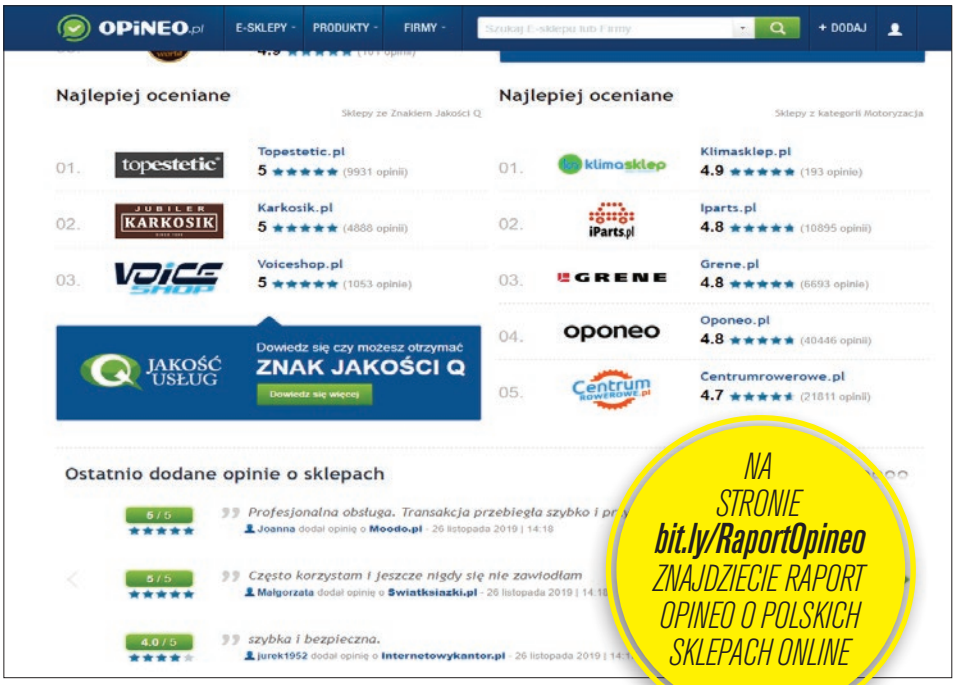
Sklepy online	Pozycja w kategorii sklepu	Wynik w porównaniu ze sklepem idealnym w danej kategorii [%]	Ceny wybranych produktów (stan na 19.11.2019)									
			Samsung Galaxy S10	Apple iPhone 8 64GB	Xiaomi Redmi Note 7 64GB	AMD Ryzen 5 3600	Intel Core i5-9400F	Crucial MX500 250 GB 2,5"	Brother DCP-L2512D	Lenovo ThinkPad E590 i5/8GB/ 512GB	KINDLE Paperwhite 3	Samsung UE55RU7102
neonet.pl	1	93,37%	3949 zł	2199 zł	899 zł	920 zł	–	–	450 zł	3506 zł	459 zł	–
neo24.pl	2	87,35%	3949 zł	2199 zł	799 zł	920 zł	–	–	431 zł	3506 zł	459 zł	–
delkom.pl	3	86,14%	–	–	–	–	–	–	479 zł	3299 zł	–	–
komputronik.pl	4	84,34%	3949 zł	2349 zł	899 zł	879 zł	679 zł	249 zł	469 zł	3649 zł	549 zł	2129 zł
techsat24.pl	5	83,73%	–	2363 zł	874 zł	–	–	–	–	–	–	–
mediaexpert.pl	5	83,73%	3949 zł	2349 zł	699 zł	–	669 zł	212 zł	450 zł	–	498 zł	1999 zł
avans.pl	7	81,93%	3948 zł	2199 zł	699 zł	879 zł	665 zł	218 zł	455 zł	–	498 zł	1790 zł
electro.pl	8	81,33%	3948 zł	2199 zł	699 zł	879 zł	665 zł	218 zł	455 zł	–	498 zł	1999 zł
ihaa.pl	8	81,33%	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
matrixmedia.pl	8	81,33%	3949 zł	2399 zł	–	–	–	–	–	–	–	–
mycenter.pl	11	80,72%	–	–	–	–	–	–	–	–	–	1949 zł
servecom.pl	11	80,72%	–	2457 zł	890 zł	940 zł	722 zł	–	518 zł	–	–	–
mediamarkt.pl	11	80,72%	3949 zł	2349 zł	898 zł	929 zł	–	–	–	–	489 zł	2399 zł
esus-it.pl	14	79,52%	–	–	–	–	–	252 zł	–	–	–	–
dodrukarki.pl	14	79,52%	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
al.to	16	78,92%	3949 zł	2799 zł	699 zł	899 zł	669 zł	199 zł	439 zł	–	–	2399 zł
redcoon.pl	16	78,92%	3948 zł	2299 zł	789 zł	969 zł	–	–	–	–	489 zł	–
mirapolnext.pl	16	78,92%	–	–	–	–	–	–	–	–	449 zł	–
mobile-city.pl	16	78,92%	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
kakto.pl	20	78,31%	–	–	–	937 zł	829 zł	209 zł	498 zł	3707 zł	–	–
morele.net	20	78,31%	3299 zł	2197 zł	699 zł	899 zł	669 zł	199 zł	430 zł	3305 zł	545 zł	1999 zł
acom.pl	20	78,31%	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
pcoutlet.pl	23	77,71%	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
x-kom.pl	24	77,11%	3949 zł	2349 zł	699 zł	899 zł	669 zł	199 zł	449 zł	3399 zł	–	–
vobis.pl	24	77,11%	3949 zł	2799 zł	899 zł	–	–	223 zł	438 zł	3918 zł	–	2082 zł
zadowolenie.pl	24	77,11%	3949 zł	-	-	884 zł	799 zł	199 zł	466 zł	3606 zł	–	–
yalu.pl	24	77,11%	–	–	–	904 zł	–	202 zł	–	–	–	–
tuszedodrukarki.pl	28	76,51%	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
trysja.pl	29	75,90%	–	–	–	–	669 zł	–	–	–	–	–
skynet.pl	29	75,90%	2799 zł	2149 zł	–	–	–	–	–	–	–	–
pcforce.pl	29	75,90%	–	–	–	914 zł	711 zł	206 zł	–	3516 zł	–	–
comtrade.pl	32	75,30%	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
laptopmarket.pl	32	75,30%	–	–	–	–	–	208 zł	462 zł	–	–	–
eukasa.pl	32	75,30%	3828 zł	2235 zł	774 zł	–	–	–	435 zł	–	–	–
Różnica w cenie			1150 zł (29,1 %)	650 zł (23,2 %)	200 zł (22,2 %)	90 zł (9,3 %)	164 zł (19,8 %)	53 zł (21,0 %)	88 zł (17,0 %)	619 zł (15,8 %)	100 zł (18,2 %)	609 zł (25,4 %)

OPINIE W OPINEO.pl

ELEKTROMARKETY ONLINE I SKLEPY KOMPUTEROWE

Dzięki szeroko zakrojonym badaniom, które redakcja Komputer Świata przeprowadziła we współpracy z Polskim Instytutem Badań Jakości (PIBJA), ***wiemy, które sklepy są bardzo dobre czy wręcz wzorowe pod względem interfejsu czy funkcjonalności.*** *To jednak nie wystarczy.* ***Sprawdzajcie także opinie o sklepach, odsiewając te fałszywe***

Dany sklep może charakteryzować się nienaganną szatą graficzną, czytelną i intuicyjną obsługą, może zapewniać pełną funkcjonalność, jakiej można wymagać od tego typu placówki, wliczając w to łatwe przeszukiwanie ofert, obsługę wielu metod płatności w odpowiednio bezpieczny sposób i wiele więcej. Mimo to wciąż może okazać się miejscem, które należy omijać z daleka. Dlaczego? Za każdą webową fasadą sklepu online są ludzie. Jeżeli zaniedbują oni swoje obowiązki, klienci, którzy w pierwszym odruchu mogą być wręcz zachwyceni danym sklepem, po dokonaniu transakcji już do niego nie wrócą. Jak możemy uchronić się przed pułapką sklepu o świetnie zaprojektowanej fasadzie, ale zepsutym wnętrzu? Przyjrzyjmy się opiniom.



NA STRONIE **bit.ly/RaportOpineo** ZNAJDZIECIE RAPORT OPINEO O POLSKICH SKLEPACH ONLINE

Oceny sklepów

W tabeli dołączonej do niniejszego artykułu znajdziecie 34 sklepy, które naszym zdaniem są najlepsze pod względem przejrzystości, intuicyjności obsługi, jakości interfejsu i funkcjonalności. Istotne jednak są również opinie klientów, internautów, którzy wcześniej mieli okazję korzystać z danej placówki. W jednej z kolumn tabeli na stronie obok znajdziecie średnią ocenę danego sklepu pochodzącą z serwisu Opineo.pl, zajmującego się właśnie gromadzeniem i analizą opinii dotyczących placówek handlowych działających w polskiej przestrzeni internetowej. Jak zapewne zauważyliście, część sklepów nie ma żadnej oceny. Przestrzegamy jednak przed wyciąganiem

Fot. Marchmeena29/iStockphoto.com

WIARYGODNE OPINIE W OPINEO.PL

W pomocy serwisu Opineo.pl czytamy: „Opinia oznaczona symbolem »Wiarygodna Opinia« to recenzja wyrażona za pomocą specjalnego formularza wysłanego drogą elektroniczną przez sklep, który korzysta z Programu Wiarygodne Opinie. Za pomocą tej funkcjonalności klienci sklepu internetowego, po dokonanym zakupie, otrzymują wiadomość e-mail z zaproszeniem do wyrażenia opinii, co oznacza, że autor opinii na pewno dokonał zakupu w ocenianym sklepie.

Opinie dodane za pomocą formularza na stronie sklepu Opineo.pl nie posiadają odznaczeń programu Wiarygodnych Opinii. Nie oznacza to, że nie są wiarygodne, jednak nie pochodzą z ankietowania posprzedażowego".

Te wiarygodne opinie są bardzo ważne, zdarza się bowiem, że niektóre sklepy kupują pozytywne opinie w agencjach zajmujących się marketingiem szeptanym – pracownicy agencji podszywają się pod klientów i wystawiają niezasłużenie pozytywne opinie o zleceniodawcy lub też gorzej – wrzucają do sieci negatywne opinie o bezpośredniej konkurencji.

pochopnego wniosku, że sklepy pozbawione oceny to sklepy złe.

Serwis Opineo.pl wystawia oceny wynikające z analizy opinii klientów tylko tym sklepom, które zdecydowały się na zamówienie takiej usługi analitycznej. W przypadku serwisu Opineo.pl usługa ta jest oferowana placówkom handlowym online odpłatnie. Dlatego oceny zyskują tylko te sklepy w sieci, które zdecydują się przystąpić do badania Opineo.pl. Bardzo ważna informacja: fakt, że dany sklep zdecydował się na usługę analityczną Opineo.pl, w żaden sposób nie wpływa na samą ocenę. Sklepy opłacają analizę danych, natomiast same dane w żaden sposób nie są zmanipulowane, lecz pochodzą bezpośrednio z opinii klientów danej placówki.

Internauci mają głos

Oprócz ocen sklepów wystawionych przez serwis Opineo.pl w tabeli znajdziecie jeszcze kilka bardzo istotnych wskaźników: liczbę opinii pozytywnych, neutralnych, a także negatywnych, jakie dany sklep otrzymał. Dlaczego mają one duże znaczenie? Głównie dlatego, że serwis Opineo.pl jest bezpłatny dla klientów sklepów. Aby umieścić opinię o danym sklepie, nie trzeba niczego płacić. Dzięki temu sklepy, które nie przystąpiły do odpłatnego badania skutkującego wystawieniem przez serwis Opineo.pl oceny, również możemy ocenić pod kątem wiarygodności mierzonej liczbą komentarzy i korzystnym stosunkiem komentarzy pozytywnych do neutralnych, a przede wszystkim – do negatywnych.

Popatrzmy na konkretne dane. Na przykład sklep techsat24.pl ma jeden z najwyższych wskaźników jakościowych naszego badania (wskaźnik 83,73% – co oznacza Wzorowy Sklep w naszym badaniu), ale nie zdecydował się na wykupienie usługi analizy opinii w serwisie Opineo.pl. Zatem nie ma on żadnej oceny w serwisie Opineo.pl, co jednak nie zmienia faktu, że jest on bardzo dobrze oceniany przez klientów: ma sporą liczbę komentarzy w ogóle, wśród których przeważają opinie pozytywne, a negatywne stanowią zaledwie 0,63% ogółu opinii.

Zatem, mimo że sklep ten nie ma własnej oceny w serwisie Opineo.pl, nie powinniśmy odrzucać go jako złą placówkę, bo opinie internautów mówią coś zupełnie przeciwnego – to bardzo dobry, wart odwiedzenia punkt, w którym doskonale się odnajdziemy [czego z kolei dowodzi wysoki wskaźnik UI (User Interface) i UX (User Experience) z naszego badania].

Spójrzmy teraz na inny przykład. Sklep delkom.pl uzyskał znakomity wynik procentowy Wzorowego Sklepu (86,14%), ale nie tylko nie uczestniczy w badaniu Opineo.pl (zatem nie ma oceny), lecz również praktycznie nie ma komentarzy. Zaledwie cztery opinie internautów o danej placówce to zbyt mało. Co prawda wszystkie cztery są pozytywne, ale ich łączna liczba jest po prostu zbyt niska, by można było na tej podstawie wnioskować o wiarygodności danego punktu.

JAK CZYTAĆ TABELĘ

Zadowolenie użytkownika jest wyznacznikiem udanej transakcji. Poniższa tabela zawiera listę wyróżnionych w teście sklepów wraz ze średnią oceną przyznaną na podstawie opinii użytkowników serwisu Opineo. Analizując tabelę, trzeba zwrócić uwagę na oznaczone kolorami czerwonym i żółtym sklepy. Eukasa.pl to sklep z funkcjonalnym interfejsem, jednak z uwagi na brak szyfrowania SSL odradzamy korzystanie z jego usług. Kolorem żółtym oznaczone zostały sklepy, które miały zbyt mało opinii lub były one w większości negatywne. Zakupy w tych sklepach mogą być ryzykowne.

Warto pamiętać

Niezależnie od wysokiej jakości interfejsu sklepu i jego funkcjonalności zawsze powinniśmy przyglądać się również opiniom. Oceny wyliczane przez serwis taki jak Opineo.pl, są – owszem – pomocne, ale brak takiej oceny nie powinien dyskwalifikować żadnego sklepu. Dopiero gdy liczba opinii o danej placówce jest zbyt mała, warto rozważyć inną placówkę. Z oczywistych względów nie możemy też polecić sklepów, które, mimo poprawnego internetu (UI), obsługi i funkcjonalności, mają nie dość że znikomą ilość komentarzy, to jeszcze na dodatek same negatywne (np. trysja.pl czy laptopmarket.pl).

OCENY NAJLEPSZYCH ELEKTROMARKETÓW I SKLEPÓW KOMPUTEROWYCH W SERWISIE OPINEO.PL

Sklepy online	Pozycja w kategorii sklepu	Wynik w porównaniu ze sklepem idealnym w danej kategorii [%]	Opineo.pl: średnia ocena za opinie	Liczba opinii pozytywnych	Liczba opinii neutralnych	Liczba opinii negatywnych
neonet.pl	1	93,37%	4,7	6309	172	336
neo24.pl	2	87,35%	4,8	57201	610	446
delkom.pl	3	86,14%	nie uczestniczy w badaniu	4	0	0
komputronik.pl	4	84,34%	4,6	10259	378	933
techsat24.pl	5	83,73%	nie uczestniczy w badaniu	1845	42	12
mediaexpert.pl	5	83,73%	4,5	4646	192	514
avans.pl	7	81,93%	4,7	3372	58	154
electro.pl	8	81,33%	4,8	72153	972	460
ihaa.pl	8	81,33%	4,9	1013	4	2
matrixmedia.pl	8	81,33%	nie uczestniczy w badaniu	1003	11	25
mycenter.pl	11	80,72%	nie uczestniczy w badaniu	869	26	24
servecom.pl	11	80,72%	4,8	255	3	1
mediamarkt.pl	11	80,72%	4,6	11270	372	588
esus-it.pl	14	79,52%	4,9	1051	3	2
dodrukarki.pl	14	79,52%	4,9	1099	4	1
al.to	16	78,92%	4,8	1394	8	37
redcoon.pl	16	78,92%	nie uczestniczy w badaniu	144	3	25
mirapolnext.pl	16	78,92%	4,8	2131	23	17
mobile-city.pl	16	78,92%	4,9	1295	3	5
kakto.pl	20	78,31%	4,8	233	5	9
morele.net	20	78,31%	4,7	178791	4112	1715
acom.pl	20	78,31%	4,8	641	10	10
pcoutlet.pl	23	77,71%	4,9	908	6	5
x-kom.pl	24	77,11%	4,8	11696	72	198
vobis.pl	24	77,11%	4,6	7628	423	498
zadowolenie.pl	24	77,11%	4,8	10272	236	519
yalu.pl	24	77,11%	nie uczestniczy w badaniu	50	0	4
tuszedodrukarki.pl	28	76,51%	4,9	1224	3	0
trysja.pl	29	75,90%	nie uczestniczy w badaniu	0	0	2
skynet.pl	29	75,90%	4,9	2077	20	16
pcforce.pl	29	75,90%	nie uczestniczy w badaniu	153	2	4
comtrade.pl	32	75,30%	4,9	3249	9	0
laptopmarket.pl	32	75,30%	nie uczestniczy w badaniu	0	0	1
eukasa.pl	32	75,30%	4,7	2443	94	64

SKŁADANIE ZAMÓWIENIA W SKLEPIE INTERNETOWYM

NA CO NIE MUSISZ SIĘ GODZIĆ

Złożenie zamówienia w sklepie online wiąże się z koniecznością wyrażenia wielu zgód. ***Często bez zastanowienia godzimy się na wszystko, choć nie jest to konieczne***

☑ Oświadczam, że zapoznałem się z regulaminem sklepu internetowego i akceptuję jego treść

Regulamin sklepu internetowego jest dokumentem regulującym warunki jego funkcjonowania, w tym prawa i obowiązki sprzedawcy oraz kupującego. Obowiązek jego posiadania wynika z ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Zanim dokonasz zakupów, sprzedawca powinien ci go udostępnić. Zwykle akceptujesz go przed finalizacją zamówienia, zaznaczając odpowiednią opcję. Gdy zaznaczasz okienko zgody, sprzedawca uzyskuje potwierdzenie, że udostępnił ci regulamin oraz że wypełnił nałożone na niego przez przepisy prawa obowiązki informacyjne, między innymi o procedurze rozpatrywania reklamacji, przysługującym ci prawie odstąpienia, warunkach płatności etc. Bez zaakceptowania regulaminu nie będziesz mógł sfinalizować zamówienia.

Pamiętaj! Nawet, gdy wyraziłeś zgodę na treść regulaminu, nie wiążą cię jego postanowienia stanowiące tak zwane klauzule niedozwolone.

PARAGRAF NA SPAM

Zgodnie z art. 10 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, zakazane jest przesyłanie niezamówionej informacji handlowej skierowanej do oznaczonego odbiorcy będącego osobą fizyczną za pomocą środków komunikacji elektronicznej, w szczególności poczty elektronicznej. Podobny zakaz wynika z ustawy Prawo telekomunikacyjne. Działanie takie uznawane jest również za nieuczciwą praktykę rynkową.

☑ Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych w celach realizacji zamówienia

Przetwarzanie danych osobowych zwykle wymaga twojej zgody. Sklepy internetowe żądają jej, wskazując, że bez jej udzielenia nie będzie możliwa realizacja zamówienia. **To jednak nieprawda.** Nie musisz wyrażać zgody na przetwarzanie danych, żeby twoje zamówienie mogło zostać zrealizowane. Dla ich zgodnego z prawem przetwarzania wystarczający jest już sam fakt, że jest to niezbędne do realizacji zamówienia.

Pamiętaj! Sprzedawca może przetwarzać tylko dane, które są niezbędne do sfinalizowania umowy. Będzie to imię, nazwisko, adres, e-mail i numer telefonu. Żądanie innych danych powinno wzbudzić twoją czujność.

☑ Wyrażam zgodę na przesyłanie moich danych partnerom handlowym sprzedawcy

Jeżeli sprzedawca chce przetwarzać twoje dane w innych celach niż realizacja zamówienia, na przykład przekazać je swoim partnerom handlowym, bezwzględnie musi uzyskać na to twoją zgodę. Wcale nie musisz jej jednak udzielać.

Pamiętaj! Uzależnienie realizacji umowy od udzielenia przez ciebie zgody na przetwarzanie danych osobowych jest niezgodne z prawem. Zakaz ten nie dotyczy sytuacji, gdy dane są niezbędne do wykonania tejże umowy. W takim jednak przypadku, jak już wskazano wcześniej, wyrażanie zgody na przetwarzanie danych osobowych i tak nie jest konieczne.

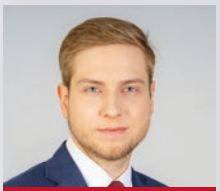
KAŻDĄ ZGODĘ MOŻNA COFNĄĆ!

Ktoś kiedyś powiedział, że nic nie jest na zawsze. Dotyczy to również poszczególnych zgód udzielonych sprzedawcy internetowemu. W każdej chwili możesz je cofnąć. Możesz to zrobić w dowolny sposób, nawet telefonicznie. Jednak najlepiej wybrać formę, dzięki której będziesz mógł udowodnić, że tego żądałeś, na przykład wyślij do sprzedawcy oświadczenie o cofnięciu zgody listem poleconym lub e-mailem.

☑ Wyrażam zgodę na przesyłanie mi ofert handlowych

Informację handlową uważa się za zamówioną, jeżeli wyraziłeś zgodę na jej otrzymanie, w szczególności udostępniłeś w tym celu nadawcy swój adres e-mail. Zgodę należy wyrazić, zanim do twojej skrzynki trafi taka wiadomość. Jeżeli otrzymasz niezamówioną ofertę wraz z powiadomieniem o możliwości wypisania się, takie działanie będzie niezgodne z prawem. Udzielenie zgody jest dobrowolne. Jeśli nie chcesz otrzymywać treści komercyjnych, nie zaznaczaj okienka zgody. Sprzedawca nie może w takim przypadku uniemożliwić ci realizacji zamówienia.

Autorzy



PAWEŁ GRZEMBKA
Prawnik w Kancelarii Andersen Tax & Legal
pawel.grzembka@andersentaxlegal.pl

NATALIA GAWEŁ
Adwokat w Kancelarii Andersen Tax & Legal
natalia.gawel@andersentaxlegal.pl

Komputer Świat od 1998 roku

Adres redakcji: 02-672 Warszawa, ul. Domaniewska 49
internet: www.komputerswiat.pl, forum.komputerswiat.pl
e-mail: redakcja@komputerswiat.pl

dr Krzysztof Podwójcic, Natalia Gaweł, Paweł Grzembka, Agnieszka Serafinowicz: autorzy tekstów

Rafał Kamiński: redaktor naczelny
Tomasz Paczuski: z-ca redaktora naczelnego, szef wydania drukowanego
Agnieszka Al-Jawahiri: z-ca redaktora naczelnego, szef wydań specjalnych

Jolanta Rososińska: korekta
Robert Dobrzyński: dyrektor artystyczny
Mariusz Rybak: redaktor graficzny

ringier axel springer

Wydawca: RINGIER AXEL SPRINGER POLSKA Sp. z o.o.
Członek Izby Wydawców Prasy i Związku Kontroli Dystrybucji Prasy
www.ringieraxelspringer.pl, asp@axelspringer.pl
Adres: 02-672 Warszawa, ul. Domaniewska 49
tel. 22 2320000, 22 2320001

Prezes Zarządu: Mark Dekan
Prezes Honorowy: Wiesław Podkański
Dyrektor Generalny: Marcin Biegluk
Dyrektor Wydawniczy: Paweł Paczuski
Dyrektor Finansowy: Krzysztof Stopa
Dyrektor Sprzedaży: Mariusz Wąsiński
Dyrektor Marketingu: Olga Korolec

media impact

Biuro reklamy: Media Impact
reklama.warszawa@mediaimpact.pl
tel. (12) 2600200 (BOK)

Business Project Manager: Paweł Bulwan
Dział personalny: Monika Remiszewska
Księgowość: Katarzyna Fita (dyrektor)
Kolportaż: Rafał Kamiński (dyrektor)
Produkcja: Mariusz Gajda
Druk: Quad/Graphics Europe Sp. z o.o., Wyszków

Prenumerata i egzemplarze archiwalne:
www.literia.pl

Zdjęcia na okładce: Ipopba, Worldofstock, Marchmeena29: iStockphoto.com

Sprzedaż internetowa: www.literia.pl
Prenumerata zagraniczna: www.literia.pl
E-wydania: ksplus.pl

Redakcja nie zwraca materiałów niezamówionych, zastrzega sobie prawo redagowania nadesłanych tekstów, nie odpowiada za treść zamieszczanych reklam i ogłoszeń

Zabroniona jest bezumowna sprzedaż czasopisma po cenie niższej od ceny detalicznej ustalonej przez wydawcę. Sprzedaż numerów aktualnych i archiwalnych po innej cenie jest nielegalna i grozi odpowiedzialnością karną.